

Ecole Nationale Supérieure  
des Sciences de l'Information  
et des Bibliothèques

**Diplôme de conservateur de bibliothèque**

**MEMOIRE D'ETUDE**

Internet en bibliothèque municipale :  
mise à disposition pour le public  
et utilisation par le personnel.

Lucile SARAZIN  
8<sup>e</sup> promotion

sous la direction de  
Dominique LAHARY  
Bibliothèque départementale du Val d'Oise

BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



813993G

2000

Ecole Nationale Supérieure  
des Sciences de l'Information  
et des Bibliothèques

**Diplôme de conservateur de bibliothèque**

**MEMOIRE D'ETUDE**

Internet en bibliothèque municipale :  
mise à disposition pour le public  
et utilisation par le personnel.



Lucile SARAZIN

8<sup>e</sup> promotion

sous la direction de

Dominique LAHARY

Bibliothèque départementale du Val d'Oise

1999  
JCB  
42

2000

Titre / title :

Internet en bibliothèque municipale : mise à disposition pour le public et utilisation par le personnel.

Internet in public libraries : access for the public and use by the librarians.

Résumé / abstract :

L'introduction du nouveau média que constitue Internet se fait progressivement dans les bibliothèques municipales. Cette étude propose de faire le bilan de cette intégration dans les établissements de la région parisienne, par le biais notamment d'une enquête exhaustive. Sont envisagées à la fois la mise à disposition pour le public et l'utilisation par le personnel.

The introduction of the new media Internet is slowly progressing in public libraries. This work intends to assess its integration into the libraries of the Paris area, especially through an exhaustive enquiry. Both access for the public and use by the librarians will be studied.

Descripteurs / key words :

Bibliothèques municipales \*\* Enquêtes \*\* Ile de France (France)

Internet \*\* Enquêtes

Bibliothèques et multimédias

Public libraries \*\* Surveys \*\* Paris area (France)

Internet \*\* Surveys

Libraries and multimedias

Je remercie toutes les personnes qui ont contribué à l'élaboration de ce mémoire en répondant à l'enquête téléphonique ou en m'accueillant dans leur établissement, et particulièrement Melle Isabelle Beconne (bibliothèque municipale d'Antony), M. Sony Beaufils (bibliothèque municipale de Fresnes), Mme Muriel Laurent (bibliothèque municipale d'Issy-les-Moulineaux) et Mme Brigitte Maury (bibliothèque municipale de Tremblay-en-France).

Mes remerciements vont également à l'ensemble du personnel de la bibliothèque municipale de Nanterre pour son accueil lors du stage et à l'équipe de direction, Mme Christiane Gomy, Mme Dominique Baillon-Lalande et Mme Catherine Nicolai.

Enfin, je voudrais tout spécialement remercier M. Dominique Lahary, directeur de recherche, pour son aide et ses conseils, ainsi que pour le temps qu'il a bien voulu consacrer à ce travail malgré ses obligations.

## SOMMAIRE

<b>Remerciements</b>	p. 3
<b>Sommaire</b>	p. 4
<b>Introduction</b>	p. 6
<b><u>Première partie. L'utilisation d'Internet en bibliothèque : un état des lieux</u></b>	<b>p. 8</b>
<b>A. Méthodologie de l'enquête</b>	p. 8
1. Définition de l'objectif	p. 8
2. Réalisation de l'enquête et des visites	p. 11
<b>B. Les résultats obtenus : une approche globale</b>	p. 12
1. Le taux d'équipement	p. 13
2. La place d'Internet et le positionnement de l'établissement	p. 15
3. Les projets	p. 17
<b>C. Ne pas avoir d'accès à Internet : choix ou lacune?</b>	p. 19
1. L'origine de cette absence	p. 20
2. Les obstacles	p. 21
<b><u>Deuxième partie. Les modalités de cette utilisation par le public et par le personnel</u></b>	<b>p. 22</b>
<b>A. L'offre pour le public</b>	p. 22
1. Les logiciels	p. 23
2. Les conditions d'utilisation	p. 23
3. Règlements et interdictions	p. 25
4. Le personnel affecté et les formations proposées au public	p. 26
<b>B. L'utilisation par le personnel</b>	p. 28
1. L'absence de formalisation	p. 29
2. Des inégalités au sein des personnels	p. 32
3. Le problème de la localisation des accès	p. 33

<b>C. Les sites Web des bibliothèques</b>	p. 34
1. Site propre ou site de la collectivité ?	p. 35
2. La place de la bibliothèque dans l'architecture du site	p. 35
3. L'alimentation du site	p. 37
4. Le lien avec la politique de la bibliothèque	p. 38
5. Contenu des sites et spécificités	p. 39
<b><u>Troisième partie. Les problèmes posés par l'introduction d'Internet en bibliothèque (et les solutions trouvées)</u></b>	p. 42
<b>A. Les difficultés techniques</b>	p. 42
1. Sécurité du poste	p. 43
2. Bridage des accès et filtrage	p. 43
<b>B. Les questions juridiques</b>	p. 45
1. La reproduction des informations	p. 46
2. La responsabilité de l'établissement	p. 47
<b>C. Les problèmes éthiques</b>	p. 48
1. La consultation des sites en désaccord avec la déontologie des bibliothécaires	p. 48
2. La question de la validité des informations	p. 49
3. Internet, un outil documentaire?	p. 51
<b>D. Les problèmes liés à l'environnement</b>	p. 53
1. La question de la définition des rôles avec les partenaires locaux	p. 53
2. Le rôle de la municipalité	p. 54
<b>Conclusion</b>	p. 57
<b>Bibliographie</b>	p. 60
<b>Table des annexes et annexes</b>	p. I-XVII

Il est courant de trouver aujourd'hui, dans les revues professionnelles ou grand public, des articles enthousiastes relatant les expériences de bibliothèques ayant introduit Internet dans leurs collections ou de lire sur des listes de diffusion des enquêtes sur ce thème. Or la médiatisation de ces projets, menés dans certains équipements, peut masquer la réalité de la situation dans l'ensemble des bibliothèques municipales. En effet, les établissements dans lesquels Internet ne fait pas partie des priorités ne font pas l'objet d'articles, ne répondent pas aux enquêtes. Ce travail a pour objectif de faire un bilan de l'intégration d'Internet dans toutes les bibliothèques d'un ensemble défini, sans écarter les expériences modestes et les difficultés rencontrées dans les établissements qui ne sont pas le cadre de grands projets dans ce domaine. Le but de cette étude est donc de proposer une vue d'ensemble de la situation actuelle, dans les bibliothèques municipales, et non de se baser sur les établissements les plus avancés en matière d'Internet.

A l'origine de ce travail, se trouve la réflexion de la direction de la bibliothèque municipale de Nanterre vis-à-vis de l'introduction d'Internet dans l'établissement. Ce projet amène l'équipe à s'interroger sur les pratiques et les utilisations du réseau dans des bibliothèques similaires. C'est donc à l'occasion de cette réflexion qu'est née l'idée de faire un bilan de l'intégration d'Internet, une étude générale portant sur un ensemble défini d'établissements. Le cadre choisi a été l'Ile-de-France (hors Paris) pour permettre d'avoir un corpus homogène de bibliothèques d'une certaine taille qui devaient toutes être contactées. L'exhaustivité de cette étude représente en effet l'un des aspects essentiels de l'enquête et constitue une dimension importante de son originalité.

Les résultats de ce travail sont présentés dans ce document. Un état des lieux est d'abord établi, sur le sujet de la mise à disposition d'Internet pour le public et de son utilisation par le personnel dans les bibliothèques municipales de la région parisienne : il présente les modalités de l'enquête et les principaux résultats obtenus. Par la suite, l'intégration du réseau dans les établissements est détaillée du point de vue du public, du

personnel et de la bibliothèque comme productrice d'informations par le biais des sites Web. Enfin, sont envisagés les problèmes intellectuels ou concrets qui se posent aux équipes qui décident de l'introduction d'Internet dans leur bibliothèque et les solutions qui ont pu être trouvées.

<p style="text-align: center;"><b>PREMIERE PARTIE. L'UTILISATION D'INTERNET EN BIBLIOTHEQUE : UN ETAT DES LIEUX</b></p>
---

La première étape de cette étude a consisté en la mise en œuvre d'une enquête portant sur une cinquantaine de bibliothèques de la région parisienne pour établir un « état des lieux » de l'utilisation d'Internet dans ces établissements.

### **A. Méthodologie de l'enquête**

Avant d'évoquer de manière globale les résultats obtenus par cette étude, il est nécessaire de préciser les objectifs visés et la méthode choisie.

#### **1. Définition de l'objectif**

Comme il a été dit précédemment, l'objectif de ce travail n'est pas de faire une énième enquête sur ce que les bibliothèques les plus novatrices proposent en matière d'Internet, mais plutôt d'établir un bilan de l'intégration de ce mode de communication et d'information au sein des établissements. En effet, en dehors des grands projets comme ceux menés à Blois ou à Valenciennes, il existe peu de recensements complets de l'utilisation d'Internet en bibliothèque municipale. Face à cette interrogation, on peut trouver deux types de données, correspondant à deux catégories d'études.

Premièrement, ont été menées ces derniers temps des enquêtes sans corpus de référence (un ensemble défini) et qui se basent sur les réponses de certains établissements seulement. De tels travaux ont été menés ponctuellement sur Internet, notamment par le biais de la liste de diffusion « Biblio-fr ». Ils permettent d'identifier certaines tendances de la mise à disposition de postes pour le public, par exemple, de faire connaître les expériences d'établissements précis, mais ne rendent pas compte de la réalité dans un ensemble de bibliothèques, puisque seules les équipes qui se sentent concernées par l'étude répondent. On peut penser à ce sujet aux enquêtes menées par

l'Association pour le Développement des Documents Numériques en Bibliothèque (ADDNB)<sup>1</sup>, par l'Association des Directeurs de Bibliothèques Départementales de Prêt (ADBBDP)<sup>2</sup> ou par des bibliothèques intéressées<sup>3</sup>.

Deuxièmement, il est possible de se référer aux recensements exhaustifs menés par la Direction du Livre et de la Lecture (DLL), comme l'étude *L'équipement informatique des bibliothèques municipales et départementales : évaluation 1998*<sup>4</sup>. Dans ce cas, tous les établissements sont interrogés et les données sont exhaustives mais générales : seulement quatre pages de ce document concernent l'utilisation d'Internet pour l'année 98<sup>5</sup>.

L'étude proposée ici correspond à une étape intermédiaire, se basant sur un ensemble défini et cohérent de bibliothèques pour lesquelles on observe de manière détaillée l'utilisation du réseau Internet, c'est-à-dire les modalités de la mise à disposition pour le public et les pratiques du personnel.

Par conséquent, la méthode utilisée pour mener cette étude devait être adaptée aux objectifs, c'est-à-dire s'adresser au plus grand nombre possible d'établissements, sans mettre à l'écart ceux pour lesquels le développement des nouvelles technologies n'est pas une priorité. Pour cette raison, l'idée d'une enquête menée par courriers postaux ou électroniques était exclue : les réponses sont en effet dans ce cas généralement subordonnées à l'implication de la bibliothèque et de son personnel dans

---

<sup>1</sup>. Voir, sur les archives de « Biblio-fr » (pour les références de ce site, voir la bibliographie), le message de Joëlle Jezierski (ADDNB) daté du 16 juin 1999 : "Multimédia en bibliothèque : résultat de l'enquête menée par l'ADDNB".

<sup>2</sup>. Voir le site de l'ADBBDP : <http://www.adbdp.asso.fr/outils/ntic/accinter.htm> (pour les références de ce site, voir la bibliographie).

<sup>3</sup>. Voir, sur les archives de « Biblio-fr » (pour les références de ce site, voir la bibliographie), les messages de Marie-Dominique Déhé (CRDP du Limousin) daté du 6 septembre 1999 : "Résultats enquête : Inet en bibliothèque" et de Stéphanie Duval (bibliothèque de Petit Quévilly) daté du 28 septembre 1999 : "Synthèses : Internet en bibliothèque".

<sup>4</sup>. DIRECTION DU LIVRE ET DE LA LECTURE / MINISTERE DE LA CULTURE, *L'équipement informatique des bibliothèques municipales et départementales : évaluation 1998* [en ligne] (pour les références de ce site, voir la bibliographie).

<sup>5</sup>. *Ibid.*, p. 37 à 39 et 48.

le domaine. L'interrogation systématique par téléphone a donc semblé préférable car elle permettait d'obtenir un recensement exhaustif tout en autorisant le questionnement et la discussion.

A propos du cadre de l'enquête, il était entendu que celle-ci concernerait les bibliothèques municipales (ou relevant d'organismes inter-communales) car ces établissements constituent un ensemble cohérent d'organismes soumis aux mêmes règles de fonctionnement et visant des publics larges. Il restait à définir les critères de sélection des établissements : il n'était pas envisageable d'interroger de manière systématique à un échelon national. Par conséquent, il a été décidé de restreindre le champ d'action aux bibliothèques des villes ou des syndicats d'agglomération nouvelle de plus de 40 000 habitants de l'Île-de-France, hors Paris, (c'est-à-dire des départements de la Seine-et-Marne, des Yvelines, de l'Essonne, des Hauts-de-Seine, de la Seine-Saint-Denis, du Val-de-Marne et du Val-d'Oise).

Le premier critère (les villes de plus de 40 000 habitants) est d'ordre quantitatif. Le nombre d'habitants a été retenu comme critère principal car il permettait de donner une appréciation de la taille de la bibliothèque. Bien sûr l'importance de l'établissement n'est pas déterminée uniquement par la taille de la ville : exception faite des aspects non-quantifiables (le poids de l'équipement dans la vie culturelle de la commune, le dynamisme de l'équipe...), le nombre de documents, d'inscrits ou d'établissements constituant le réseau des bibliothèques de la municipalité sont des critères intéressants. Cependant, la taille de la ville est un chiffre facile à obtenir, fiable et couramment utilisé, qui permet une base de réflexion sûre. La restriction aux municipalités de plus de 40 000 habitants était également un moyen concret de limiter le champ d'action tout en conservant un éventail large d'équipements différents.

Le second critère (la région parisienne) est d'ordre géographique : une telle restriction permet d'atteindre des établissements relativement homogènes dans leurs préoccupations et leurs missions. En effet, la proximité de la ville de Paris et de ses bibliothèques d'échelon national modifie la composition du public et ses attentes : les

lecteurs d'une ville de province de 50 000 habitants n'ont probablement pas les mêmes demandes que ceux d'une municipalité de même taille située en proche banlieue, parce que l'offre documentaire ou technologique comme la mobilité des personnes diffèrent.

La ville de Paris n'a pas été incluse dans le corpus de l'enquête à cause du statut spécifique de ses bibliothèques et du nombre d'établissements spécialisés qu'elle accueille. L'attraction exercée par la capitale et sa place à part auraient été de nature à fausser les chiffres de cette étude.

Les établissements à étudier étant définis, l'étude pouvait avoir lieu, se basant sur les données (coordonnées des bibliothèques, taille de la ville, composition des collections) fournies par la Direction du Livre et de la Lecture pour l'année 1998<sup>6</sup> : cinquante-deux bibliothèques correspondaient aux critères choisis et pouvaient être contactées<sup>7</sup>.

## 2. Réalisation de l'enquête et des visites

L'interrogation des établissements par téléphone a eu lieu entre le 28 septembre et le 7 octobre 99. L'entretien passe d'abord par une phase préalable d'identification du référent en matière d'Internet, quelle que soit la place du réseau dans la bibliothèque. A ce moment, la difficulté réside dans l'identification d'un référent pour les établissements qui ne s'intéressent pas aux nouvelles technologies. Dans ce cas précis, il est difficile d'avoir un correspondant informé car, par réflexe, estimant que la politique de la bibliothèque n'est pas novatrice dans le domaine, le premier interlocuteur a tendance à vouloir clore rapidement la discussion.

Une fois la personne contactée, l'entretien se déroule à partir d'un questionnaire commun<sup>8</sup> qui porte sur l'utilisation d'Internet par le public, par le personnel, sur l'environnement de la bibliothèque et sur les évolutions envisagées. Ce document a été

---

<sup>6</sup>. DIRECTION DU LIVRE ET DE LA LECTURE / MINISTÈRE DE LA CULTURE. *Adresses des bibliothèques publiques : bibliothèques départementales de prêt, bibliothèques municipales*. 18<sup>e</sup> édition. Paris : DLL, 1998.

<sup>7</sup>. Les noms de ces cinquante-deux établissements sont donnés dans l'annexe 2, p. III et IV.

<sup>8</sup>. Ce questionnaire est reproduit dans l'annexe 1, p. II.

élaboré pour couvrir l'ensemble des aspects de l'intégration du réseau dans la bibliothèque, sous différents points de vue (aspect matériel, organisationnel, dimension éthique, influence des partenaires extérieurs...). Il a été conçu de manière à recueillir le maximum d'informations exploitables sur le plan qualitatif plus que quantitatif. Cependant, quand les données recueillies s'y prêtaient, certaines questions ont fait l'objet d'une utilisation statistique et sont présentées sous la forme de pourcentages utilisés au cours de l'analyse.

Par la suite, il s'est avéré intéressant de rencontrer quelques-uns des référents qui avaient été contactés par téléphone pour préciser certains points et appréhender de manière plus concrète l'utilisation du réseau. Pour ces visites, ont été choisis les établissements qui avaient une bonne expérience de l'intégration d'Internet dans leur fonctionnement et qui avaient mené une expérience originale. Il pouvait s'agir de bibliothèques qui font partie du corpus de base de l'enquête ou bien d'établissements qui se trouvent dans des villes de moins de 40 000 habitants. Les bibliothèques municipales d'Issy-les-Moulineaux et d'Antony (parmi les établissements faisant partie de l'enquête), de Fresnes et de Tremblay-en-France (hors enquête) ont donc été choisies en fonction de leurs divers modes d'utilisation du réseau. A cette liste, on peut ajouter la bibliothèque municipale de Nanterre, établissement de rattachement lors du stage, où Internet est accessible uniquement pour le personnel. Par ailleurs, ont été visités les sites "Saint-Martin" et "Les Chênes" des bibliothèques universitaires de Cergy-Pontoise ainsi que l' "American Library of Paris" (rattachée à l'Université Américaine de Paris). Les accès à Internet dans ces derniers établissements ont été examinés selon les opportunités, à titre indicatif (il ne s'agit en effet pas de bibliothèques municipales), pour avoir également un regard sur des bibliothèques universitaires et spécialisées.

## **B. Les résultats obtenus : une approche globale**

Des référents en matière de nouvelles technologies ou d'informatique ont été contactés par téléphone dans les cinquante-deux bibliothèques et interrogés sur la politique de leur établissement vis-à-vis d'Internet : les résultats obtenus seront évoqués ici de manière globale, avant d'être détaillés dans la partie suivante, pour les

bibliothèques équipées d'Internet. Les résultats pouvant faire l'objet d'une exploitation chiffrée sont récapitulés en annexe sous la forme de tableaux et graphiques. Au fur et à mesure de l'analyse dans les pages suivantes, une note de renvoi signalera la nécessité de se référer à ces schémas. Par ailleurs, les questions complexes ont fait l'objet d'une étude qualitative incluse dans ce document.

Tous les établissements ont pu être contactés et ont répondu, au moins de manière succincte, à l'enquête. Il est nécessaire de préciser que les questions ont été posées de la même manière aux différents interlocuteurs : il s'agissait de questions ouvertes sans propositions de réponses. Pour les établissements disposant d'un accès à Internet, toutes les questions étaient posées ; pour les autres, seule la dernière partie concernant l'environnement et les évolutions faisait l'objet de la conversation.

Comme pour toute enquête, il est difficile de faire la part entre les réponses franches des personnes interrogées et les réponses « convenues », c'est-à-dire influencées par l'image positive que l'interlocuteur veut donner. Cependant, pour cette étude, un soin particulier a été porté à cet aspect. En effet, quelle que soit l'utilisation d'Internet dans la bibliothèque, les questions étaient suffisamment précises pour permettre à l'enquêteur de faire la distinction entre la réalité et l'image que le bibliothécaire pouvait vouloir donner. Ainsi, concernant les projets des établissements, seuls ont été pris en compte ceux qui semblaient précis et formalisés ; les projets vagues et les souhaits ne constituent pas en effet des bases suffisamment fiables pour l'enquête.

## **1. Le taux d'équipement**

Parmi les établissements interrogés, dix-sept disposent d'un accès à Internet (en interne ou pour le public)<sup>9</sup>. Cela représente un taux d'équipement de 33%. Cependant, dans les trente-cinq autres bibliothèques, l'intégration d'Internet dans le fonctionnement de l'établissement n'est pas exclue. Ainsi Internet fait l'objet d'un projet formalisé et devant voir le jour à court terme dans quatre établissements (SAN (Syndicat

---

<sup>9</sup>. Voir l'annexe 3 : "Les accès à Internet dans l'établissement", tableau et graphique B (p. VII), ainsi que l'annexe 2 (p. III et IV), qui donne la liste de ces bibliothèques.

d'Agglomération Nouvelle) de Cergy-Pontoise, Corbeilles-Essonnes, Fontenay-sous-Bois et Neuilly-sur-Seine)<sup>10</sup>. Il est nécessaire de tenir compte de ces quatre projets dans le dépouillement des données, cependant il n'est pas possible de savoir si des connexions Internet seront réellement établies pour ces bibliothèques avant la fin de l'année 2 000 et si toutes les évolutions envisagées seront véritablement mises en œuvre.

Il est intéressant de comparer ce taux d'équipement pour la région parisienne au taux national. La Direction du Livre et de la Lecture a publié en octobre 99 sur Internet les résultats de son évaluation sur cette question pour l'année 1998<sup>11</sup>. Selon cette source, sur les bibliothèques des 112 villes de plus de 50 000 habitants recensées au niveau national, vingt-sept offrent au public un accès à Internet : cela correspond à un taux d'équipement de 24%<sup>12</sup>. Pour être comparables, les données recueillies par notre enquête sur la région parisienne doivent être rapportées aux seules villes de plus de 50 000 habitants et aux accès à Internet pour le public : on obtient avec de telles restrictions un taux de 17%<sup>13</sup>. Si l'on poursuit cette comparaison sur le plan des tarifs, toujours selon la DLL, parmi les bibliothèques qui proposent un accès au réseau mondial, 30% font payer ce service. En région parisienne, seulement 20% des établissements demandent une contribution financière. Par conséquent, il apparaît que le taux d'équipement, en matière d'Internet, en Ile-de-France est largement inférieur à la moyenne nationale mais la politique tarifaire y est moins contraignante. Ces deux chiffres peuvent certainement s'expliquer par l'offre et la demande en matière d'Internet. La pression du public est probablement moins forte en région parisienne car les lecteurs ont plus de possibilités d'avoir accès au réseau. Par ailleurs, on peut également penser que, dans des villes de taille égale, les bibliothèques d'Ile-de-France et de province n'ont pas la même importance dans l'offre culturelle.

---

<sup>10</sup>. Comme il a été dit précédemment, ne sont pas mentionnées ici les bibliothèques qui projettent d'introduire Internet dans leur fonctionnement, sans échéance précise ni modalités déterminées.

<sup>11</sup>. DLL / MINISTERE DE LA CULTURE, *L'équipement informatique des bibliothèques municipales et départementales : évaluation 1998* [en ligne] (pour les références de ce site, voir la bibliographie).

<sup>12</sup>. *Ibid.*, p. 38.

<sup>13</sup>. Sur les vingt-neuf bibliothèques des villes de plus de 50 000 habitants, cinq proposent au public au moins un poste Internet.

Globalement, que ce soit en région parisienne ou sur le plan national, le taux d'équipement apparaît faible pour des villes de cette importance : le réseau est peu intégré à l'offre des bibliothèques, contrairement à ce que pourrait faire croire la médiatisation sur le sujet des nouvelles technologies.

## **2. La place d'Internet et le positionnement de l'établissement**

L'intégration d'Internet dans le fonctionnement d'une bibliothèque municipale n'est pas neutre. En effet, cet outil nouveau est chargé de connotations positives ou négatives : la bibliothèque qui propose des accès à Internet pour son public, qui intègre les nouvelles technologies dans ses collections, peut être considérée comme un établissement novateur et bénéficier d'une image valorisante. Ce fut le cas, il y a quelques années, pour Issy-les-Moulineaux et c'est la situation actuelle de villes comme Fresnes ou Tremblay-en-France qui n'ont pas des chiffres de population très importants<sup>14</sup> mais ont mis en place un système novateur en matière d'Internet. Ces bibliothèques disposent alors d'une certaine image auprès du public, de leurs confrères bibliothécaires (qui viennent souvent visiter le site, à Fresnes comme à Tremblay) et des élus de leurs municipalités. Au contraire, dans certaines bibliothèques, on sent une méfiance vis-à-vis du bouleversement que représentent Internet et les innovations technologiques en général.

Dès la conversation que constitue l'enquête téléphonique, transparaît le positionnement de l'établissement et de son équipe vis-à-vis des nouvelles technologies. Dans les bibliothèques qui ne proposent pas d'accès à Internet, le contact est souvent difficile : l'interlocuteur, surtout s'il n'est pas familier du réseau, fait parfois preuve de méfiance et a tendance à abréger la discussion, remettant en cause le principe de ce recensement qui se veut exhaustif<sup>15</sup>. Au contraire, dans les équipements où les nouvelles

---

<sup>14</sup>. Respectivement 27 000 et 31 000 habitants, c'est-à-dire moins que le seuil fixé pour l'enquête.

<sup>15</sup>. Il est nécessaire de rappeler que pour les établissements qui ne sont pas connectés à Internet, le questionnaire prévoyait de déterminer les raisons de cette situation, l'environnement technologique de la bibliothèque et les évolutions envisagées (voir l'annexe 1, p. II : dernière partie du questionnaire).

technologies sont bien intégrées (matériel récent et en nombre suffisant, personnel formé...), les bibliothécaires sont valorisés par cette avance technologique : le positionnement vis-à-vis d'Internet est alors différent<sup>16</sup>.

A ce sujet, la fonction de la personne identifiée comme référent en matière de nouvelles technologies dans la bibliothèque est également révélatrice. Dans les établissements impliqués dans les nouvelles technologies, contrairement à ce que l'on pourrait penser, le référent dans le domaine ne fait pas toujours partie de la direction. Cette personne peut être soit un emploi-jeune (comme à Antony), soit un bibliothécaire ou un responsable informatique (à Boulogne-Billancourt, Evry), soit le directeur (à Argenteuil)<sup>17</sup>, mais tous ces professionnels ont en commun une identification marquée dans la bibliothèque. Cependant, il est nécessaire de garder à l'esprit la différence qu'il peut y avoir entre la personne qui définit les priorités et celle qui met en œuvre la politique établie. Ces deux fonctions peuvent être réparties entre deux individus ou être endossées par un seul membre du personnel. La définition de référent trouve là sa limite puisqu'il est parfois délicat de savoir quelles sont les attributions exactes de la personne qui a répondu à l'enquête.

Dans les établissements qui ne sont pas connectés à Internet, il est difficile d'obtenir un interlocuteur puisque, bien sûr, les attributions ne sont pas définies ; dans ce cas, c'est souvent le directeur qui peut répondre aux questions de l'enquête. Cette répartition des rôles vis-à-vis des nouvelles technologies est significative : l'absence de référent dans la bibliothèque signifie qu'il y a peu de chances pour qu'un projet voie le jour à court terme, à moins que l'impulsion ne soit donnée par l'autorité de tutelle.

---

<sup>16</sup>. Sur ce sujet, voir l'article de Fabrice Forest, Philippe Mallein et Jacques Panisset, « Profils d'usage et significations d'usage des sites documentaires sur Internet : l'exemple de Redoc et de Redost », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n°5, p. 52-58.

<sup>17</sup>. Voir l'annexe 3 : "Les référents en matière d'Internet", tableau et graphique A (p. VI).

### 3. Les projets

Hors des dix-sept établissements du corpus de l'enquête qui ont un accès à Internet, quatre autres bibliothèques projettent de se connecter au réseau prochainement (SAN de Cergy-Pontoise, Corbeil-Essonnes, Fontenay-sous-Bois et Neuilly-sur-Seine). Par ailleurs, quatre bibliothèques qui ont déjà une connexion pour le personnel envisagent de mettre des postes à la disposition des lecteurs (Cergy, Epinay-sur-Seine, Ivry-sur-Seine, Rueil-Malmaison)<sup>18</sup>. Ces projets sont intéressants car ils préfigurent les utilisations d'Internet dans les bibliothèques pour les prochaines années.

Sur ces huit sites, sept ont pour projet de rendre Internet accessible aux lecteurs. Pour certains, cela se fera par le biais de la création d'un « espace multimédia » ou par l'intégration directement dans les salles (en secteur « adultes » ou « jeunesse »). Généralement (c'est-à-dire pour six sites sur sept), la consultation sera gratuite : il s'agit même d'un point important que veulent défendre les bibliothécaires. La tendance serait donc au maintien de la gratuité, déjà largement majoritaire en Ile-de-France. Du point de vue de l'offre documentaire, beaucoup de responsables sont tentés par le bridage<sup>19</sup> (à la bibliothèque municipale de Cergy par exemple) ou par la proposition d'une sélection de sites et de moteurs de recherche (à Epinay-sur-Seine, à Rueil-Malmaison, au SAN de Cergy-Pontoise). Cela signifie que les bibliothécaires envisagent de plus en plus de ne pas proposer simplement un accès libre à Internet : les professionnels s'approprient cet objet, le connaissent mieux et tentent de lui appliquer la même démarche sélective que pour les autres supports. En effet, par le biais des signets ou des ateliers d'aide à la recherche documentaire, les bibliothécaires peuvent à nouveau exercer leur fonction de filtre et d'assistance dans la recherche d'informations.

Pour les quatre bibliothèques qui ne sont pour l'instant pas du tout équipées d'Internet mais qui ont un projet défini, il est intéressant de constater que, généralement (c'est-à-dire pour trois sites), il existe déjà dans la ville des possibilités d'avoir accès au réseau dans des établissements publics : cybercafé ou cyber-espace (municipal ou d'une

---

<sup>18</sup>. Voir l'annexe 2 (p. III et IV).

<sup>19</sup>. Le bridage est le fait de ne permettre l'accès qu'à certaines parties du Web en sélectionnant les sites consultés ou en interdisant l'accès à d'autres.

société privée). Cela signifie donc que l'objectif de la bibliothèque n'est pas d'offrir un simple accès aux informations électroniques : cette opportunité existe déjà dans la ville. Les équipes de ces établissements désirent donc, en proposant Internet, apporter une valeur ajoutée liée aux vocations de la bibliothèque. Cette dimension est confirmée par la volonté de mettre en place des sélections de sites sur les postes accessibles au public, comme nous l'avons vu précédemment. Internet est donc intégré aux collections de la bibliothèque et à ses missions : dans ces projets, il est simplement envisagé comme un outil documentaire comme les autres, avec des modalités de consultation spécifiques à son support physique.

Il peut être intéressant, par ailleurs, d'envisager dans le détail quelques projets concernant Internet, pour définir de manière plus nette les tendances des bibliothèques dans ce domaine.

Ainsi, à Issy-les-Moulineaux, la bibliothèque, souvent considérée comme une référence en matière d'utilisation des nouvelles technologies, est en cours de réinformatisation. Ces changements sont l'occasion, pour l'équipe, de revoir les accès à Internet et l'organisation de la logithèque. Le projet (qui devrait voir le jour dans les premiers mois de l'année 2 000) prévoit d'intégrer tous les accès (au traitement de texte, à Internet, aux CD-ROM...) sur des postes polyvalents et également d'augmenter le parc d'ordinateurs permettant la consultation d'Internet. Ces deux évolutions ont pour objectif de diminuer les démarches et le temps d'attente pour les lecteurs, ainsi que d'encourager la recherche documentaire. Six postes supplémentaires devraient être installés en secteur "adultes", en même temps que des accès ponctuels et spécialisés pourraient être créés en secteurs "jeunesse" et "musique". Ici, le choix a donc été fait de ne pas dédier les postes à un seul usage afin d'offrir un outil complet pour le lecteur, permettant l'accès à tous les types de ressources.

A Rueil-Malmaison, deux postes devraient être mis à disposition du public, dont un dans la section "jeunesse". Dans ce cas, les ordinateurs sont dédiés principalement à un usage : la consultation d'Internet, mais l'utilisation de CD-ROM encyclopédiques est également prévue sur ces postes. Une sélection de sites sera proposée sous la forme

d'onglets et le système Discobole assurera la sécurité du poste (accès au disque dur interdit, de même que l'utilisation de disquettes). L'équipe de la bibliothèque revendique donc le rôle de filtre et de guide concernant Internet, comme pour les livres et les revues : elle ne propose pas simplement un accès au réseau mais tente de canaliser et d'organiser l'offre sur Internet.

A la bibliothèque municipale de Cergy (site de l'Horloge), la réinformatisation est également l'occasion d'une réflexion sur l'offre en matière d'Internet. La direction de l'établissement envisage ici un accès au réseau par le biais du catalogue, en proposant uniquement la consultation d'une sélection de sites, à la manière du système mis en place à Fresnes. La navigation serait alors bridée et la démarche entreprise à Rueil-Malmaison serait renforcée par un contrôle très strict des accès.

Ces trois exemples de projets montrent bien la diversité des expériences et des options dans lesquelles les bibliothèques s'engagent aujourd'hui vis-à-vis d'Internet : ces équipes n'ont manifestement pas la même perception du réseau ni la même conception de leur métier. Pourtant, cette richesse permet d'explorer différentes voies d'accès à Internet, d'alimenter la réflexion sur le rôle des bibliothèques face à ce nouveau média, de mener des expériences concrètes qui peuvent profiter à l'ensemble de la profession.

### **C. Ne pas avoir d'accès à Internet : choix ou lacune?**

Parmi les bibliothèques interrogées, trente-cinq (sur cinquante-deux) n'ont pas de connexion Internet, ce qui représente un taux de 67 % : il s'agit donc d'une importante majorité<sup>20</sup>. L'objectif de ce travail étant de prendre en compte également les établissements qui ne disposent pas d'un accès à Internet, l'enquête s'adressait aussi à ces bibliothèques. Cependant, dans ces équipements, les interlocuteurs sont souvent réticents à parler de ce sujet et il est difficile d'obtenir des informations sur les raisons de cette absence : est-ce considéré par l'équipe de la bibliothèque comme une lacune à laquelle il faudrait remédier ou comme un choix délibéré ? En effet, il est tout à fait légitime de ne pas considérer les nouvelles technologies comme une priorité dans son

---

<sup>20</sup>. Voir l'annexe 3 : "Les accès à Internet dans l'établissement", tableau et graphique B (p. VII).

établissement et de privilégier d'autres orientations comme l'animation, l'accueil du public ou la mise en valeur des collections. Cependant, l'absence de mise à disposition d'Internet est rarement revendiquée comme une décision.

### **1. L'origine de cette absence**

Pour ces trente-cinq bibliothèques, le questionnaire prévoyait néanmoins des questions sur l'environnement de l'établissement et les évolutions prévues. Ainsi, les raisons de l'absence de l'intégration d'Internet devaient être explicitées en spécifiant quel organisme était à l'origine de cette situation : la bibliothèque ou son autorité de tutelle. Sur ce sujet, et comme on pouvait s'y attendre, les réponses sont parfois évasives mais, globalement, il apparaît que 31 % des interlocuteurs ont présenté l'absence d'Internet comme une carence de la municipalité, malgré les demandes des bibliothécaires ; au contraire, 40 % des personnes interrogées ont suggéré la résistance du personnel à l'introduction de ce média, parfois malgré la politique incitative de la ville<sup>21</sup>. Pour 20 % des référents, la tutelle et la bibliothèque s'accordent totalement sur la question (soit dans le sens de la nécessité du recours à Internet, soit dans celui de l'abstention). Enfin, 9 % des établissements n'étant pas informatisés, ce média leur apparaît comme lointain et ne correspondant pas à leur situation.

Par conséquent, il apparaît qu'environ la moitié des bibliothèques ne disposant pas d'Internet<sup>22</sup> souhaiteraient être connectées. Cela représente un pourcentage assez faible, surtout si l'on considère l'influence que peut avoir l'image de l'enquêteur et la représentation positive que les personnels veulent donner de leur établissement. Une petite moitié de ces équipes ne serait donc pas défavorable à l'intégration du réseau dans leur bibliothèque. Dans ce cas, on peut se demander quels sont les obstacles à cette réalisation.

---

<sup>21</sup>. Voir l'annexe 3 : "Les raisons de l'absence d'Internet dans les établissements", tableau et graphique C (p. VIII).

<sup>22</sup>. C'est-à-dire 31 % d'établissements regrettant de ne pas avoir Internet et revendiquant la volonté d'y remédier et 14 % d'établissements en accord avec leur tutelle pour projeter une intégration d'Internet à plus ou moins long terme dans leurs collections (pour ne pas mettre en cause la lisibilité des graphiques, cette dernière information n'apparaît pas sur les schémas C présentés dans l'annexe 3 : "Les raisons de l'absence d'Internet dans les établissements").

## 2. Les obstacles

Face à la volonté de l'équipe de la bibliothèque, les obstacles invoqués le plus souvent par les personnes interrogées sont d'ordre financier : les expressions de "restrictions budgétaires" ou d' "impératifs budgétaires" ont ainsi été employées. Il est certain que les bibliothèques municipales constatent souvent le gel de leur budget propre ; cependant, cet argument ne semble pas solide quand on pense qu'un poste informatique équipé et un abonnement à un fournisseur d'accès suffisent pour un premier contact du personnel avec Internet. L'invocation des problèmes budgétaires apparaît donc plutôt comme un refuge derrière lequel s'abritent les équipes qui n'ont pas encore réfléchi à la question, qui ont une perception négative du réseau, ou bien comme une méconnaissance des réalités.

Finalement, parmi les bibliothèques qui ne sont pas équipées, rares sont donc celles qui présentent ce fait comme un choix délibéré. En réalité, il semble que la réflexion sur ce sujet manque dans les établissements : l'absence d'intégration du réseau semble souvent être le résultat non d'une décision mais d'une poursuite des habitudes de l'établissement. Par ailleurs, la méfiance vis-à-vis de cette innovation technologique peut également avoir une influence sur les professionnels : l'attachement au support papier et aux procédures traditionnelles, la remise en cause du rôle du bibliothécaire véhiculée par ce réseau parfois présenté comme "la plus grande bibliothèque du monde" peuvent alimenter la réserve de certains vis-à-vis d'Internet. On peut tout à fait comprendre ces craintes mais également regretter le manque d'information et de réflexion au sein de chaque bibliothèque sur un phénomène qui touche de près au monde de l'information, de la culture et du loisir.

## **DEUXIEME PARTIE. LES MODALITES DE CETTE UTILISATION PAR LE PUBLIC ET PAR LE PERSONNEL**

Après avoir évoqué de manière générale les résultats de l'enquête, il est nécessaire de les analyser plus en détail pour déterminer, concernant principalement les dix-sept bibliothèques ayant un accès au réseau, les modalités de cette utilisation. Les visites et les rencontres avec les professionnels s'ajoutent bien sûr à cette réflexion pour préciser de manière concrète la place d'Internet pour les différents acteurs des bibliothèques.

Les statistiques et chiffres donnés dans cette partie concernent exclusivement les bibliothèques interrogées dans le cadre de l'enquête<sup>23</sup> (et, parmi elles, généralement les bibliothèques équipées d'Internet). Cependant, les expériences intéressantes menées à Fresnes et à Tremblay-en-France, villes hors enquête, seront également ponctuellement évoquées, selon les sujets.

### **A. L'offre pour le public**

Seulement sept des dix-sept bibliothèques possédant des connexions à Internet offrent un accès au public (Antony, Créteil, Evry, Issy-les-Moulineaux, Montreuil, Saint-Denis, Vincennes)<sup>24</sup>. Cela représente un pourcentage bas, surtout si on le rapporte au total des établissements constituant le corpus de base de l'enquête (13%). Sur ces sept sites, quatre proposent un poste, les trois autres (Créteil, Issy-les-Moulineaux et Montreuil) offrant deux ou trois ordinateurs connectés<sup>25</sup>. De tels chiffres montrent bien qu'Internet est loin de faire partie de l'offre de base dans une bibliothèque municipale.

---

<sup>23</sup>. C'est-à-dire celles des villes de plus de 40 000 habitants de la région parisienne.

<sup>24</sup>. Voir l'annexe 3 : "La mise à disposition pour le public", tableau et graphique D (p. IX).

<sup>25</sup>. Voir l'annexe 2 (p. III et IV).

## **1. Les logiciels**

Pour les systèmes effectivement mis en place dans les bibliothèques répertoriées par l'enquête, les logiciels permettant l'accès à Internet sont souvent les navigateurs classiques, Internet Explorer ou Netscape Navigator. Au contraire, à Fresnes, le système de connexion à Internet est contrôlé par Discobole qui propose une interface spécifique et gère les accès. A Tremblay-en-France, la bibliothèque est équipée du produit Archimed Internet Explorer (AIE) qui offre une navigation sécurisée.

Pour la sécurité des postes, il est utile de mettre en place des matériels spécifiques comme un fire-wall, pour filtrer les virus apportés par la messagerie, ou un logiciel anti-virus pour les disquettes qui viennent de l'extérieur.

## **2. Les conditions d'utilisation**

Concernant les conditions matérielles d'utilisation d'Internet, on remarque que les postes de consultation sont souvent situés parmi les collections, même si un espace identifié est ménagé par la signalétique, comme c'est le cas à Issy-les-Moulineaux. A Créteil, la situation est un peu différente car les postes informatiques sont localisés dans une bibliothèque de quartier spécialisée dans le multimédia.

Exception faite d'Evry (et de Montreuil pour l'un des trois postes), toutes les bibliothèques ont mis en place un système de réservation. Celui-ci permet à la fois de réguler les temps de consultation et d'identifier les utilisateurs pour lesquels l'anonymat peut apparaître comme un environnement propice à l'impunité. Ce système est géré par le personnel en salle : il s'agit généralement d'un cahier où les lecteurs peuvent venir s'inscrire pour une durée d'une heure (une demi-heure à Montreuil). Le nombre de séances permises par lecteur et par semaine est souvent limité. L'option choisie par les personnels de Créteil est différente puisque ceux-ci autorisent une séance d'une heure gratuite par semaine, au-delà de laquelle les consultations deviennent payantes (dix francs l'heure). C'est une formule intermédiaire entre la gratuité totale pratiquée par la majorité des établissements et la politique tarifaire mise en place à Antony (vingt francs

l'heure) ou envisagée à Vincennes. Dans cette dernière bibliothèque, de mars à novembre 99, des formations individuelles à Internet ont été dispensées par un employé jeune sur le poste destiné au public : l'utilisation libre n'était pas autorisée. Par la suite, un système différent devrait être mis en place : un deuxième poste devrait être installé, permettant la consultation libre mais payante (selon une politique tarifaire différente pour les abonnés de la bibliothèque, les utilisateurs extérieurs, les chômeurs...). Il s'agit donc d'une démarche assez originale dans les bibliothèques, qui passe d'abord par la formation des utilisateurs avant de leur permettre de pratiquer une consultation autonome. Dans les faits, cette organisation en deux temps a permis à l'établissement de réfléchir, dans l'intervalle, sur les modalités de sa mise à disposition d'Internet et de servir de test à un projet de médiathèque qui devrait intégrer le réseau dans ses collections.

Dans les établissements interrogés, aucun poste Internet n'avait été mis en place dans les sections "jeunesse". Cette timidité des bibliothécaires "jeunesse", qui sont pourtant souvent à l'origine d'actions novatrices, s'explique bien sûr par la peur des contenus des sites qui pourraient être interrogés par les enfants. A Fresnes, l'accès à Internet est possible pour les enfants par le biais d'une borne tactile, dotée d'un environnement adapté, sur laquelle peuvent être consultés uniquement les sites préalablement choisis par le personnel. Par ailleurs, une expérience de consultation libre pour les enfants est actuellement menée à Tremblay-en-France, où l'un des quatre postes de l'établissement, accessible sur réservation, est localisé dans le secteur "jeunesse". Les bibliothécaires ne notent pas de problèmes pour cette mise à disposition ; au contraire, un tel système d'offre de CD-ROM et d'Internet permet aux parents de venir s'initier avec leurs enfants aux nouvelles technologies. Une telle expérience reste cependant assez novatrice et il est difficile d'en tirer des conclusions à l'heure actuelle.

### 3. Règlements et interdictions

Les règlements représentent pour les bibliothèques une alternative à la solution radicale du bridage, qui sera évoquée plus loin : à la réponse logicielle, est préférée la mise en place d'un texte qui définit les usages interdits et autorisés du réseau. Dans ce domaine, différentes tentatives ont été menées<sup>26</sup>.

Sur plusieurs sites (Antony, Montreuil), le règlement est assez simplifié : il s'agit, par exemple, d'une affiche qui énonce les règles de base de la consultation et les interdictions (interdiction d'utiliser la messagerie et les forums à Montreuil, par exemple). On peut noter que le règlement prend souvent cette forme dans les bibliothèques universitaires, comme c'est le cas sur les différents sites ("Saint-Martin" et "Les Chênes" notamment) de l'université de Cergy-Pontoise. Cette forme de réglementation correspond souvent à une politique assez permissive de l'établissement concernant le réseau Internet. A Issy-les-Moulineaux, comme à Créteil, il prend la forme d'un document papier, plus ou moins élaboré et qui peut être imprimé sous la forme d'un dépliant, remis au lecteur lors de sa première inscription. Enfin, à Saint-Denis, c'est sur la page d'accueil de la bibliothèque que sont faites les recommandations concernant la consultation du réseau. D'une manière générale, et malgré les peurs des bibliothécaires, les règlements ne leur apparaissent donc pas comme une solution fiable pour contrôler les utilisations des lecteurs. Aucun établissement, parmi ceux interrogés, ne semble avoir mené une réflexion poussée sur ce point, alors que cela pourrait être une manière de garantir la responsabilité de la direction de la bibliothèque en cas de litige, tout en autorisant la liberté de consultation pour le lecteur.

Dans ce domaine, l'expérience de l' "American Library in Paris" est intéressante, même si elle concerne un cadre différent des bibliothèques municipales étudiées. En effet, dans ce lieu, la consultation du réseau est très libérale (gratuité<sup>27</sup>, messagerie autorisée...) mais un règlement élaboré est remis aux lecteurs : celui-ci autorise l'accès

---

<sup>26</sup>. Voir, sur les archives de «Biblio-fr» (pour les références de ce site, voir la bibliographie), le message de Yannick Boulet-Decourt (bibliothèque municipale d'Annonay) sur les règlements multimédia, daté du 18 novembre 99 : "Bilan réponses règlement multimédia en bibliothèques".

<sup>27</sup>. L'inscription à la bibliothèque est, elle, payante puisqu'il s'agit d'un établissement privé.

à n'importe quel site mais dégage la bibliothèque de toute responsabilité vis-à-vis de son contenu (notamment concernant l'utilisation qui peut être faite par les enfants), engage l'utilisateur à faire preuve d'esprit critique à propos des informations qu'il peut trouver et à respecter les matériels, logiciels et systèmes informatiques mis à sa disposition. Un tel règlement, même s'il peut paraître excessif dans notre environnement, a le mérite de préserver la responsabilité de l'établissement sur le plan juridique et de poser les limites des usages autorisés.

Par ailleurs, en dehors des choix éthiques des équipes des bibliothèques, la messagerie électronique et l'accès aux forums sont parfois interdits pour des raisons de sécurité. En effet, c'est souvent par le biais de l'ouverture de fichiers attachés que des virus sont introduits sur les postes informatiques, malgré la protection des fire-walls.

#### **4. Le personnel affecté et les formations proposées au public**

Il est assez exceptionnel en bibliothèque municipale que des personnels soient affectés exclusivement à la gestion du système multimédia, même si cela entre dans les fonctions des responsables informatiques. Il s'agit plutôt d'une spécialisation qui amène les bibliothécaires à être chargés de cette activité en complément d'autres tâches.

La situation est cependant différente depuis l'introduction d'emplois-jeunes en bibliothèque. Ceux-ci font souvent office de responsable du multimédia, sous les fonctions d' "initiateur aux nouvelles technologies" ou d' "agent de développement des nouvelles technologies". Il s'agit de personnes motivées, recrutées pour leurs compétences (avec un coût moindre pour les établissements). Ces jeunes s'occupent généralement de la gestion du système, de l'accueil des lecteurs et de leur formation : ils font office de référent en matière d'Internet quand aucun membre du personnel titulaire ne peut assumer cette fonction. Dans les bibliothèques interrogées pour l'enquête, trois emplois-jeunes sont affectés à l'intégration d'Internet dans l'établissement<sup>28</sup>.

---

<sup>28</sup>. Voir l'annexe 3 : "Les référents en matière d'Internet", tableau 3 et graphique A (p. VI).

En matière de formations à Internet à destination du public, seules quatre bibliothèques parmi celles interrogées s'y sont intéressées : il s'agit des villes d'Antony, Issy-les-Moulineaux, Montreuil et Vincennes. Cela représente une proportion d'environ un établissement sur deux pour les sept bibliothèques qui offrent un accès au public et de 24% par rapport à l'ensemble des établissements connectés<sup>29</sup>. Ce pourcentage peut sembler faible quand on imagine que certainement une part importante des lecteurs qui utilisent Internet en bibliothèque n'ont pas accès au réseau chez eux et qu'il peut s'agir d'un premier contact, d'une initiation. Le caractère intuitif de la navigation semble par ailleurs autoriser une utilisation facile par tous, cependant la recherche d'informations se heurte souvent à des obstacles si l'utilisateur ne connaît pas un certain nombre de règles, notamment concernant les moteurs de recherche. Est soulevée alors la question du contenu des formations.

Parmi les quatre établissements cités, seuls trois offrent actuellement des ateliers Internet pour les lecteurs. En effet, les séances d'initiation proposées à Montreuil ont été interrompues à cause de la vacance du poste d'emploi-jeune dédié aux nouvelles technologies. Il apparaît ainsi que ces formations sont souvent assurées par ces nouveaux emplois en bibliothèque, comme c'est le cas à Antony et à Vincennes. A Issy-les-Moulineaux, qui représente le quatrième établissement dont il est question ici, les formations sont dispensées par des bibliothécaires mais la direction recherche actuellement un emploi-jeune qui pourrait les prendre en charge. En effet, cette activité est gourmande en temps et, malgré des aspects très intéressants, peut apparaître comme répétitive. Elle occupe également une part importante du temps de la personne en emploi-jeune à la bibliothèque (hors enquête) de Tremblay-en-France.

En matière de contenus, l'offre est à peu près similaire dans les différents établissements. La plupart du temps, les séances ont pour objectif de rendre autonomes les utilisateurs en les initiant à la manipulation du réseau de manière générale. C'est le cas à Antony où des formations gratuites<sup>30</sup> sont organisées pour des groupes de trois personnes, sur inscription, trois fois par semaine : il s'agit d'une initiation au Web qui

---

<sup>29</sup>. Voir l'annexe 3 : "Les formations à destination du public", tableau et graphique E (p. X).

<sup>30</sup>. L'heure de consultation est, elle, payante.

comprend la présentation des logiciels, du matériel, la démonstration de parcours de recherche et des principes du courrier électronique. Le principe est le même à Issy-les-Moulineaux où des séances d'initiation d'une demi-heure, par groupes de deux, sont complétées par des ateliers spécifiques pour la création de boîtes aux lettres électroniques. A Vincennes, enfin, les formations individuelles, sur réservation, sont dispensées par un emploi-jeune et, comme il a été dit précédemment, c'est le seul moyen d'accès à Internet dans la bibliothèque, dans un premier temps. Dans les autres établissements disposant d'un accès à Internet, l'organisation de formations n'est pas exclue puisque des projets, plus ou moins aboutis, sont évoqués au Blanc-Mesnil, à Boulogne-Billancourt, à Epinay-sur-Seine, à Ivry-sur-Seine ou à Saint-Denis.

Les formations à direction du public semblent donc fortement liées à la présence d'un emploi-jeune dans la bibliothèque. Ces personnes, accessibles pour les lecteurs parce qu'elles sont jeunes, bien qualifiées, dispensent généralement des formations de bonne qualité. On peut cependant s'étonner que cet aspect du métier n'intéresse pas plus les bibliothécaires qui revendiquent pourtant le rôle d'aide à la recherche d'informations sur les supports plus traditionnels.

## **B. L'utilisation par le personnel**

Le personnel est censé connaître de manière générale le maniement du réseau, à partir du moment où Internet est mis à disposition dans la bibliothèque. Cet aspect concerne donc les dix-sept établissements qui possèdent Internet, même si un poste n'est pas toujours placé dans les services internes à la disposition exclusive de l'équipe. En effet, parmi ces dix-sept sites, deux n'ont pas d'ordinateur connecté au réseau à usage du personnel<sup>31</sup> : cela signifie que l'équipe ne peut avoir accès à Internet qu'en dehors des heures d'ouverture au public. Il est nécessaire de noter que cette situation, d'une part, n'aide pas le personnel à se former à l'utilisation de ce nouvel outil (notamment pour aider les lecteurs eux-mêmes) et, d'autre part, nie totalement les usages professionnels du Web pour les bibliothécaires.

---

<sup>31</sup>. Voir l'annexe 3 : "Les postes à disposition du personnel", tableau et graphique F (p. XI).

## 1. L'absence de formalisation

Au cours des entretiens et des rencontres, la question de l'utilisation d'Internet par le personnel posait souvent problème. En effet, elle peut être perçue comme une atteinte à la liberté de chacun des membres de l'équipe et comme une ingérence dans leur utilisation personnelle du réseau. Pourtant, une telle interrogation concerne bien sûr le cadre des activités professionnelles : la réaction des interlocuteurs montre bien qu'Internet est perçu souvent comme un outil de communication ou de loisir et non comme un média professionnel. D'autre part, les référents Internet n'avaient parfois pas de réponse précise à apporter car les services rendus par le réseau, le rôle du Web dans l'activité professionnelle ne sont pas formalisés.

Ainsi, les utilisations d'Internet ne font pas l'objet d'une définition théorique, elles n'ont pas nécessairement été enseignées au moment de l'apprentissage du métier ; par conséquent, elles sont intégrées (ou non) au fur et à mesure, selon les opportunités et les découvertes, aux pratiques professionnelles. En effet, il existe des sites professionnels, comme celui de « Sitebib » ou de l'ADBDP<sup>32</sup>, mais ceux-ci ne sont pas nécessairement connus des bibliothécaires ou utilisés régulièrement par eux. La pratique permet également de découvrir des sites utiles, des correspondants fiables, des outils nouveaux. Dans ce domaine, il est donc très difficile de connaître précisément les modalités d'utilisation.

Certains renseignements ont pourtant pu être récoltés de manière fiable, en réponse aux questions intégrées dans l'enquête. D'abord, pour ce qui concerne l'emploi du courrier électronique, on note des hésitations car il est parfois difficile de faire la différence entre une utilisation personnelle et une utilisation professionnelle de ce moyen de communication (voire d'avouer que le mél n'est qu'un vecteur de correspondance privée). Cependant douze référents disent que le personnel de leur établissement utilise ce média, ce qui correspond à un taux de 71%<sup>33</sup>. Cette proportion peut sembler assez faible quand on connaît l'ampleur de ce mode de communication sur

---

<sup>32</sup>. Pour les références de ces sites, voir la bibliographie.

<sup>33</sup>. Voir l'annexe 3 : "L'utilisation d'Internet par le personnel", tableau G (p. XII).

Internet, mais il faut avoir à l'esprit que cet outil est probablement peu utilisé par les professionnels car la localisation des postes et leur faible nombre en général n'incitent pas à utiliser le mél. Il faut noter à ce propos que seuls trois établissements disposent, pour la bibliothèque, d'une adresse électronique accessible sur leur site Internet et effectivement utilisée pour la correspondance avec les lecteurs ou les partenaires extérieurs : Antony, Issy-les-Moulineaux et Mantes-la-Jolie. D'autres bibliothèques disposent bien sûr d'un compte pour le courrier électronique mais celui-ci n'est généralement pas utilisé de manière régulière pour le contact avec les lecteurs ou d'autres professionnels. Par ailleurs, seule la bibliothèque municipale de Cergy fait mention d'un Intranet, système utilisé de manière croissante dans les collectivités locales<sup>34</sup>.

Pour les listes de diffusion ou de discussion, les sites d'associations de bibliothèques, c'est-à-dire la communication et l'information professionnelles formalisées, neuf référents, soit 53%, disent y avoir recours régulièrement<sup>35</sup>. Parmi eux, tous mentionnent leur abonnement à la liste de diffusion « Biblio-fr », dont le modérateur est Hervé Le Crosnier. L'audience de cette liste apparaît donc comme très importante dans les bibliothèques municipales équipées d'Internet. Interrogés sur les modalités de cette utilisation, les référents précisent souvent qu'ils consultent eux-mêmes la liste et répercutent ensuite les informations auprès de leurs collègues. En effet, chacun n'aurait pas la possibilité de s'informer directement sur le poste, étant donné la quantité de messages qui circulent quotidiennement par ce biais. Par comparaison, les autres listes de diffusion comme ADBS-Info<sup>36</sup> (Association des Professionnels de l'Information et de la Documentation) sont très rarement mentionnées, de même que les sites d'associations pourtant très actives comme l'ABF (Association des Bibliothécaires Français), l'ADDNB ou l'ADBDP<sup>37</sup>. Les catalogues de bibliothèques ou leurs sites intéressent également assez peu, pour une utilisation régulière, les

---

<sup>34</sup>. A ce sujet, voir l'article de Dominique Lahary : "Intranet en bibliothèque : pourquoi ?" (voir la bibliographie).

<sup>35</sup>. Voir l'annexe 3 : "L'utilisation d'Internet par le personnel", tableau G (p. XII).

<sup>36</sup>. Pour les références du site de l'ADBS-Info, voir la bibliographie.

<sup>37</sup>. Pour les références de ces sites, voir la bibliographie.

professionnels puisque seulement 41% des référents (sept sur dix-sept) déclarent les consulter<sup>38</sup> ; une exception cependant : le catalogue de la Bibliothèque Nationale, BN-Opale.

Pour les autres emplois d'Internet, évoqués par les interlocuteurs, il s'agit essentiellement de recherches documentaires sur des sujets précis, de consultation de sites en lien avec des expositions ou des animations montées par les services de la bibliothèque, ou bien de l'interrogation de sites liés aux acquisitions. Sur ce dernier point, on touche à un aspect important de l'utilisation du réseau par les bibliothèques car la consultation de sites des fournisseurs apparaît comme l'un des apports d'Internet pour les professionnels. En effet, cette fonctionnalité est souvent évoquée pour des supports comme les vidéos ou les disques pour lesquels les circuits de fourniture de documents ne sont pas aussi développés que pour les livres. Internet permet donc d'avoir des contacts avec des fournisseurs étrangers, de consulter leur catalogue voire de passer directement des commandes : le réseau facilite ces liens, comme l'ont souvent découvert les discothécaires ou vidéothécaires.

Parmi les dix-sept établissements interrogés, peu emploient le réseau pour rechercher des informations pour les lecteurs. Généralement, les professionnels considèrent soit que le poste de consultation mis en place doit répondre à cette demande, soit que, par manque de temps, ils ne peuvent pas satisfaire ces requêtes. Seules les équipes de quatre bibliothèques disent offrir ce service<sup>39</sup> : à Evry, où les banques de renseignement sont connectées à Internet, à Nanterre, à Saint-Denis et au SAN de Saint Quentin-en-Yvelines. Cependant, cette possibilité dépend souvent du bibliothécaire qui reçoit la demande du lecteur : en fonction de sa disponibilité, de son habitude du réseau, il décide de satisfaire la requête ou non.

---

<sup>38</sup> Voir l'annexe 3 : "L'utilisation d'Internet par le personnel", tableau G (p. XII).

<sup>39</sup> *Idem*.

## 2. Des inégalités au sein des personnels

Les utilisations d'Internet varient énormément, au sein d'un même établissement, entre les personnes. En effet, les compétences dans ce domaine sont inégales. C'est souvent à titre personnel que l'un des membres de l'équipe s'est familiarisé avec le réseau ou avec l'informatique en général. Ces personnes intègrent ensuite plus facilement l'outil dans leur activité professionnelle. Au contraire, certains bibliothécaires sont réticents face à ce média ou bien ne savent pas comment l'utiliser. Pourtant, il est possible d'uniformiser les compétences de l'équipe de la bibliothèque en organisant des séances collectives, assorties de possibilités de manipulation en individuel ou assisté et de postes en nombre suffisant. De telles opérations ont été menées dans les bibliothèques d'Issy-les-Moulineaux ou de Tremblay-en-France par exemple, de manière à ce que tous puissent aider un minimum les lecteurs et intégrer l'outil à leurs méthodes de travail.

En matière de formation, les inégalités sont grandes : entre les bibliothèques où tout le personnel a bénéficié de séances de familiarisation avec le réseau et de recherche documentaire (comme ce fut le cas à Issy-les-Moulineaux) et celles où l'on parle plus d'auto-formation, les professionnels ne sont pas à égalité. Globalement, onze bibliothèques, soit 65%, ont bénéficié de formations touchant au moins un membre de l'équipe<sup>40</sup>. Il pouvait s'agir de séances organisées par des intervenants extérieurs, mais le plus souvent ces initiations sont proposées par un membre du personnel (emploi-jeune, bibliothécaire) qui connaît bien le réseau et initie ses collègues lors de séances de groupe ou individuelles. Cependant, il est nécessaire de garder à l'esprit que, dans ce domaine, les personnes qui ont été formées ne sont pas nécessairement les plus efficaces : l'utilisation régulière du réseau reste un vecteur important d'apprentissage et de perfectionnement.

On peut penser également à l'opportunité que représente pour une bibliothèque l'existence d'un espace multimédia municipal ("Cybercafé", "Cyberespace"...). Cet équipement qui propose souvent un grand nombre de postes connectés à Internet est une

---

<sup>40</sup>. Voir l'annexe 3 : "Les formations à destination du personnel", tableau et graphique H (p. XIII).

chance pour la bibliothèque municipale d'une part de bénéficier de formations collectives touchant tout le personnel et d'autre part de présenter à l'équipe les possibilités auxquelles le public de la ville peut prétendre. L'ouverture du "Cyber, espace multimédia" à Nanterre a ainsi été l'occasion de familiariser tout le personnel du réseau des bibliothèques de la ville à l'utilisation d'Internet : des formations ont ainsi été menées par des employés du "Cyber" qui ont rencontré le personnel des bibliothèques par groupes de niveaux.

### **3. Le problème de la localisation des accès**

Parmi les quinze bibliothèques qui disposent d'une connexion pour le personnel, onze, c'est-à-dire plus des deux tiers, n'offrent à l'ensemble de l'équipe qu'un poste équipé d'Internet<sup>41</sup>. Dans ce cas se pose le problème de l'accès à cet ordinateur.

En effet, généralement, comme c'est le cas à Argenteuil, à Créteil ou à Nanterre, l'unique poste Internet est placé dans le bureau d'un membre de la direction. Par conséquent, l'utilisation de cet équipement n'est pas facilitée : le personnel hésite à déranger le conservateur ou désirerait plus de tranquillité. Même à Boulogne-Billancourt ou à Issy-les-Moulineaux, qui disposent respectivement de trois et douze postes (en comptant la salle de formation), la consultation se fait souvent dans les bureaux d'autres collègues d'où une utilisation assez restreinte. A Fresnes ou à Tremblay-en-France, dont les bibliothèques ne font pas partie de l'enquête, on peut noter que le discours concernant l'emploi d'Internet par le personnel est différent : l'ensemble des collègues semble avoir bien intégré le mode de fonctionnement du réseau, mais il faut remarquer que pour ces deux sites tous les postes utilisés par le personnel en interne permettent l'accès à Internet.

---

<sup>41</sup>. Les quatre autres bibliothèques (Boulogne-Billancourt, Evry, Issy-les-Moulineaux et le SAN de Saint Quentin-en-Yvelines) proposent au personnel entre trois et une douzaine de postes équipés (voir l'annexe 2, p. III et IV).

### C. Les sites Web des bibliothèques

Internet peut également être considéré, pour les bibliothèques, comme un moyen de se faire connaître et de diffuser des informations (générales ou concernant un axe de travail précis) auprès de leurs partenaires ou des lecteurs. Dans ce cas, la bibliothèque passe du statut d'utilisatrice à celui de productrice d'informations sur Internet, en créant son site Web ou en s'insérant sur le site de sa tutelle.

Pour les bibliothèques qui ont constitué le corpus de base de l'enquête (qu'elles possèdent ou non une connexion à Internet), une des questions portait sur le fait que la bibliothèque soit mentionnée sur un site Web, propre à l'établissement ou de la collectivité dont il dépend. Ces réponses ont ensuite été comparées au résultat donné par une recherche systématique, par le biais d'un moteur de recherche, concernant les sites des cinquante-deux municipalités étudiées. Les informations rassemblées par ces différents biais sont présentées de manière simplifiée en annexe<sup>42</sup>. Globalement, il apparaît que vingt-trois établissements, sur les cinquante-deux bibliothèques, sont mentionnés sur un site Web, soit leur site, soit le site municipal<sup>43</sup>. On relève cependant quelques exceptions : pour les bibliothèques de Cergy et d'Argenteuil, le site qui les mentionne n'est pas celui de la ville (ou du SAN) mais du département, puisqu'il s'agit du site du conseil général ; par ailleurs, la bibliothèque de Clamart est présentée uniquement sur le site de l'association "Bib-Sud" (hébergé sur le site de la bibliothèque d'Antony) qui a été consulté sur les indications de notre interlocuteur à Clamart.

---

<sup>42</sup>. Voir l'annexe 4 (p. XV à XVII).

<sup>43</sup>. A ce sujet, il faut préciser que certains des sites ne peuvent pas être considérés comme officiels car ils sont alimentés par des internautes qui ont voulu combler ce qu'ils considéraient comme une lacune de leur ville (c'est le cas pour le site de Villejuif) : dans ce cas, il est bien sûr tenu compte de cette particularité lors de l'analyse du site. Par ailleurs, pour Saint-Quentin-en-Yvelines, le site considéré est celui du SAN et, pour Marne-la-Vallée, il s'agit de celui de l'EPA (Etablissement Public d'Aménagement).

## **1. Site propre ou site de la collectivité ?**

Pour les bibliothèques qui constituent le groupe de référence, on note que très peu d'établissements disposent d'un site propre : seule la bibliothèque d'Antony possède une adresse spécifique<sup>44</sup> et un site dédié uniquement aux activités de la bibliothèque. Cependant, il est important de préciser que plusieurs établissements gèrent et alimentent un ensemble de pages qui présentent des informations très complètes, concernant leur bibliothèque, sur le site de la municipalité : dans ce cas, on ne peut pas parler de site propre puisque l'adresse est une subdivision de celle du site municipal mais la démarche en est pourtant très proche.

Le fait de présenter des pages sur un site municipal n'est pas nécessairement un problème pour la bibliothèque : cette solution permet d'avoir un accès commun et centralisé pour l'ensemble des services municipaux et des informations sur la ville. La bibliothèque s'intègre de cette façon à son environnement. La difficulté tient plutôt dans la manière dont ce site est alimenté et dans la coordination entre les différents services, les liens proposés, la fréquence des mises à jour. Le fait de disposer d'un site propre pour la bibliothèque est par ailleurs un enjeu politique, un signe de l'importance de l'établissement et de son dynamisme. Concrètement, il présente l'avantage d'offrir une plus grande souplesse : dans la forme graphique, dans le rythme des actualisations ou dans les informations proposées.

## **2. La place de la bibliothèque dans l'architecture du site**

Dans la plupart des cas, pour les sites consultés, les données concernant la bibliothèque sont intégrées sur le site municipal. Il est très intéressant de constater combien l'architecture du site Web peut être révélatrice de la place de la bibliothèque dans la ville et pour les élus. Ainsi, on peut trouver simplement quelques lignes qui

---

<sup>44</sup>. Les adresses de tous les sites mentionnés apparaissant dans le tableau en annexe 4 (p. XV à XVII), elles ne seront pas rappelées ici.

mentionnent les coordonnées de l'établissement, au milieu de tous les autres services municipaux, ou plusieurs pages avec un sommaire spécifique présentant les activités de la bibliothèque.

En dehors de ces considérations de nombre de pages, le chemin d'accès pour parvenir aux informations sur la (les) bibliothèque(s) est significatif. En effet, l'architecture des sites est réfléchi car c'est un instrument de communication de la ville : la place de la bibliothèque, accessible dès la page d'accueil ou après plusieurs sommaires, plus ou moins clairs, reflète en quelque sorte sa situation dans l'organigramme de la municipalité. La conception de la bibliothèque comme un élément de prestige, à mettre en valeur, ou comme un service parmi d'autres (voire un organisme mal considéré car disposant d'une certaine autonomie) apparaît ici. Ainsi, sur certains sites, la bibliothèque est "oubliée" alors que d'autres services culturels apparaissent ; ailleurs elle est valorisée.

Par exemple, sur le prestigieux site de la ville de Boulogne-Billancourt, les bibliothèques de la ville disposent d'un accès dans la rubrique "Vie culturelle" mais il est également possible d'accéder aux informations sur la bibliothèque centrale par un autre biais, en passant par une page sur l'espace Landowski (centre culturel où sont situés les locaux de la bibliothèque). Cette architecture du site reflète tout à fait l'organisation des services et l'intégration de la centrale, à la fois au réseau des bibliothèques de la ville et à l'équipement culturel. Au contraire, sur le site Web de la ville de Saint-Germain-en-Laye, la bibliothèque n'est pas mentionnée ; sur celui de Vincennes, il faut passer par les rubriques "Votre mairie", "Les services", "Culture et loisirs" pour obtenir les coordonnées et horaires de la bibliothèque.

Les dénominations des rubriques sous lesquelles sont placées les bibliothèques renseignent également sur la conception de l'établissement culturel au sein de la municipalité. Généralement, l'internaute peut trouver les renseignements sur sa bibliothèque en cliquant sur un bouton "Culture" puis "Bibliothèques", comme c'est le cas sur le site de Bondy. Pour Issy-les-Moulineaux, la médiathèque est rangée dans la catégorie "Sortir", plus en accord avec la présentation très moderne de ce site. Mais

parfois le sommaire propose plutôt une section "Loisirs", comme sur les sites de Puteaux ou du SAN de Saint-Quentin-en-Yvelines, qui semble placer la bibliothèque dans une perspective différente. Enfin, cet établissement paraît chercher sa place dans des rubriques pratiques comme "Infos pratiques" puis "Regards sur la ville" et "La culture, l'enseignement" sur le site de Gennevilliers, "Pratique" puis "Culture" sur celui de Chelles ou "Vivre" sur celui de Versailles.

### **3. L'alimentation du site**

Des différences apparaissent également entre les sites qui sont entièrement conçus et alimentés par le service de communication de la ville et les pages qui sont prises en charge par la bibliothèque elle-même. Ainsi, on peut noter que certains sites semblent faits sans réelle concertation avec les établissements culturels : les informations qui y sont placées sont succinctes, de nature essentiellement administrative (les coordonnées, les horaires, la tarification de la bibliothèque), et soumises totalement à la charte graphique et au mode de présentation du site municipal. Ailleurs, il peut arriver que les renseignements sur la bibliothèque ne soient pas centralisés mais disséminés dans plusieurs rubriques (les animations d'une part et les horaires d'ouverture d'autre part, par exemple). Dans ce cas, l'établissement n'est pas identifié comme un acteur important de la vie municipale : son image n'est pas respectée du fait de l'éparpillement de ces informations, sans lien cohérent.

Au contraire, à Rueil-Malmaison, la bibliothèque occupe une place importante sur le site municipal. En effet, celui-ci est conçu comme un point d'accès centralisant des pages propres aux services ou associations de la ville : la bibliothèque est donc présente dès la page d'accueil, de manière très visible, et c'est manifestement le personnel de la bibliothèque qui a créé ces pages. Dans ce cas, les pages concernant cet établissement développent une présentation visuelle qui lui est propre, sans que la conception soit uniformisée. L'aspect esthétique est alors moins agréable mais la bibliothèque met en ligne des informations beaucoup plus précises et spécifiques qui nécessitent des mises à jour régulières.

La présentation visuelle du site apparaît donc comme étant en lien direct avec le service (bibliothèque ou cellule de communication) qui l'alimente en informations. Le fait que la bibliothèque maîtrise les données qui sont diffusées semble, bien sûr, important mais il est nécessaire également que l'image et l'identité de la ville apparaissent sur le site.

#### **4. Le lien avec la politique de la bibliothèque**

Un des aspects les plus frappants de cette étude des sites Web des bibliothèques est l'absence de corrélation entre le fait que la bibliothèque soit mentionnée sur un site et sa politique en matière d'Internet. En effet, comme il a été dit précédemment, vingt-trois bibliothèques sont au moins mentionnées sur un site. Si on compare ce chiffre avec celui des établissements qui sont connectés à Internet (dix-sept), les proportions semblent à peu près comparables. Pourtant, le point le plus étonnant est que ce ne sont pas les mêmes bibliothèques : ainsi, cinq des dix-sept bibliothèques qui disposent d'Internet ne sont pas présentes sur un site Web (Le Blanc-Mesnil, Epinay-sur-Seine, Evry, Ivry-sur-Seine et Meudon-la-Forêt) et au contraire plusieurs établissements ne possèdent pas une connexion à Internet alors qu'ils sont présentés sur le site de leur municipalité. Ainsi, la bibliothèque de Mantes-la-Jolie dispose de plusieurs pages sur le site de la ville et propose notamment un accès à son catalogue et une présentation des ateliers qu'elle organise, alors qu'aucun poste Internet n'est encore mis à la disposition du public dans ses locaux<sup>45</sup>.

Ces deux points peuvent sembler contradictoires mais, en réalité, il semblerait que cette opposition puisse s'expliquer par l'absence de coordination entre le choix des équipes des bibliothèques et les politiques développées par les municipalités. En effet, certaines bibliothèques semblent disposer d'une indépendance qui leur permet de décider, dans une certaine mesure, de leurs priorités, parfois en contradiction avec celles de leur tutelle. Sans aller aussi loin, plusieurs cas semblent relever d'un manque de coordination entre les différents services municipaux. Ainsi, la direction d'une

---

<sup>45</sup>. A propos de Mantes-la-Jolie, il faut préciser que cette ville a mis en place un Intranet qui permet la communication entre les différents services municipaux.

bibliothèque peut décider de mettre un poste Internet à disposition du public sans que la ville s'implique de manière générale dans les nouvelles technologies. De même, le personnel de certains établissements peut ne pas considérer ce secteur comme une priorité, alors que la municipalité a une politique dynamique qui aboutit à la création d'un site sur lequel apparaîtra peut-être la bibliothèque en tant que service municipal.

Cet aspect est confirmé par le fait que plusieurs interlocuteurs parmi ceux interrogés pour l'enquête ont donné des réponses fausses aux questions : "La bibliothèque dispose-t-elle d'un site ? Est-elle mentionnée sur le site d'une collectivité ?"<sup>46</sup>. Certains référents ont répondu de manière négative alors que la bibliothèque était mentionnée sur un site municipal ou, au contraire, ont indiqué un site sur lequel l'établissement n'apparaît pas. Bien sûr, il peut y avoir, parmi les réponses, quelques oublis ou erreurs de la part des référents interrogés mais on peut cependant relever au moins six incohérences. Ce fait montre bien que des divergences peuvent exister sur ce sujet entre la politique menée par une bibliothèque municipale et son autorité de tutelle.

## **5. Contenu des sites et spécificités**

En matière de contenu, beaucoup de progrès restent à faire car souvent la ou les pages qui concernent la bibliothèque municipale présentent uniquement les informations de base, comme pourrait le faire un guide du lecteur ou un prospectus sur un support papier. Généralement, les informations qui sont données sont surtout les coordonnées de la bibliothèque, les conditions de prêt, les horaires et parfois les animations régulières ("Heure du conte", atelier hebdomadaire...). Rares sont encore les utilisations réelles des potentialités du support électronique mais quelques établissements ont cependant décidé d'utiliser de manière spécifique ce nouvel outil.

Sur ce sujet, environ six établissements se distinguent de l'ensemble des équipements de la région parisienne : il s'agit des bibliothèques d'Antony, Créteil, Mantes-la-Jolie, Rueil-Malmaison, SAN de Saint-Quentin-en-Yvelines et des

---

<sup>46</sup>. Voir l'annexe 1 (p. II).

principales bibliothèques du Val d'Oise par le biais du site Web du conseil général. Chacun de ces établissements a introduit sur son site Internet une ou plusieurs des spécificités offertes aux bibliothèques par le support électronique. Parmi ces possibilités, on peut par exemple trouver une bibliographie (Créteil, SAN de Saint-Quentin-en-Yvelines), une liste des dernières acquisitions (Créteil), un calendrier à jour des animations (Créteil, Rueil-Malmaison), une messagerie (Antony, Mantes-la-Jolie), des lectures de poèmes (SAN de Saint-Quentin-en-Yvelines)<sup>47</sup>. Peu d'établissements permettent de consulter directement leur catalogue. Il faut bien sûr mentionner le site du conseil général du Val d'Oise qui permet cette fonctionnalité par le biais du système "Révodoc" pour certaines bibliothèques du département. Cette interrogation du catalogue en ligne est également rendue possible à Mantes-la-Jolie (où le lecteur peut également consulter son compte personnel). Pour Antony, seul le fonds d'ouvrages en braille est accessible mais le site permet à tous les lecteurs de faire des réservations ou des suggestions en ligne<sup>48</sup>. Enfin, en ce qui concerne les liens, l'un des principes de base d'Internet, on peut en trouver de plusieurs natures : des liens vers des sites permettant la découverte d'Internet (Créteil, conseil général du Val d'Oise), vers des sites de journaux (Créteil), de poésie (SAN de Saint-Quentin-en-Yvelines), vers d'autres bibliothèques ou partenaires (conseil général du Val d'Oise), vers des organismes de formation pour les bibliothécaires ou des associations de professionnels (Antony<sup>49</sup>, Créteil).

Enfin, en matière d'actualisation de l'ensemble des sites, on trouve des mises à jour qui datent de plus d'un an à seulement quatre jours<sup>50</sup>. Dans ce domaine, jouent bien sûr le fait que le site soit modifié directement par la bibliothèque ou par un autre service et la disponibilité du personnel qui est chargé de l'actualisation du site (souvent un emploi-jeune pour les bibliothèques qui alimentent directement leurs pages Web). On peut regretter le fait que les animations annoncées soient souvent dépassées : le problème de l'actualisation des données ne se résume pas seulement à la péremption des informations mais il a également à voir avec l'image que donne le site de la bibliothèque

---

<sup>47</sup>. Voir l'annexe 4 (p. XV à XVII).

<sup>48</sup>. A ce sujet, on peut préciser que cette fonctionnalité est peu utilisée par le public, selon le personnel.

<sup>49</sup>. Ce site propose également des offres d'emplois concernant les métiers des bibliothèques et héberge le site de l'association "Bib-Sud".

<sup>50</sup>. Ces calculs ont été faits au moment de la consultation, c'est-à-dire entre le 16 novembre 1999 et le 14 janvier 2 000 selon les sites.

et sa crédibilité auprès de son public. Une liste d'ouvrages annoncés comme "les dernières acquisitions" qui présente uniquement des livres de 1997 ne véhicule pas seulement des données périmées : elle peut également nuire à l'image de la bibliothèque.

Globalement, il apparaît donc que ces sites Web des bibliothèques révèlent les ambiguïtés qui existent entre les bibliothèques et leurs municipalités : outil de communication, le site Web est vecteur d'une quantité d'informations qui ne se résument pas simplement au texte qui apparaît à l'écran ; la structure du site, sa mise en page, la nature des données qu'il propose sont révélatrices de la place de la bibliothèque dans son environnement. Pour cette raison, les bibliothèques gagnent à s'impliquer en tant que productrices d'informations sur Internet<sup>51</sup>.

---

<sup>51</sup>. Sur cette question, on peut mentionner le site de l'ADBDP qui présente une page de conseils pour créer un site Web de bibliothèque, disponible à l'adresse : <http://www.adbdp.asso.fr/outils/ntic/creersite.htm> (pour les références du site de l'ADBDP, voir la bibliographie).

**TROISIEME PARTIE. LES PROBLEMES POSES PAR L'INTRODUCTION  
D'INTERNET EN BIBLIOTHEQUE  
(ET LES SOLUTIONS TROUVEES)**

L'introduction en bibliothèque du nouveau média que représente Internet pose un certain nombre de questions aux professionnels. Cela a déjà été le cas au moment de l'intégration d'autres supports (cassettes audio et vidéo, CD-ROM et logiciels...), mais Internet induit des bouleversements plus radicaux encore concernant les méthodes de travail. Ces problèmes ne doivent cependant pas remettre en cause l'intérêt du réseau et son apport en matière de fourniture d'information.

Sont présentées ici les principales difficultés auxquelles se heurtent les bibliothèques qui décident d'intégrer Internet à leurs collections et les réponses qui peuvent y être apportées, par le biais d'expériences menées dans certains établissements. Des pistes de réflexion pour les équipes sont également proposées, notamment à propos des problèmes éthiques.

**A. Les difficultés techniques**

Face aux problèmes d'ordre technique, les établissements ne sont pas à égalité : tous ne disposent pas d'un responsable informatique ou de personnel compétent et formé. Il est donc parfois difficile de faire face à l'ingéniosité de certains usagers qui savent trouver les failles du système mis en place : pour les bibliothèques qui ne disposent pas des compétences nécessaires, des logiciels permettant l'utilisation sécurisée d'Internet sont disponibles mais ils sont souvent chers.

## **1. Sécurité du poste**

En matière de sécurisation du poste, la plupart des établissements ne permettent pas l'accès direct à l'unité centrale et la placent dans un meuble fermé à clé. Cela a l'avantage de limiter les manipulations de la part du public (arrêt « sauvage » du poste, insertion de disquettes ou d'autres documents dans le lecteur...).

Sur le plan logiciel, les bibliothécaires installent généralement un programme de verrouillage qui empêche l'accès au disque dur. Cette solution est nécessaire à partir du moment où les postes sont accessibles au public, sans surveillance directe, pour prévenir tout problème lié à la configuration des ordinateurs. Des systèmes comme Discobole ou Archimed permettent, entre autres fonctionnalités, d'interdire cet accès mais cela peut également être fait à partir d'un système d'exploitation comme Linux.

## **2. Bridage des accès et filtrage**

Les bibliothèques proposent parfois, comme à Créteil ou à Saint-Denis, des sélections de sites intéressants, accessibles par un système de signets ou d'icônes sur la page d'accueil mais il ne s'agit que de suggestions puisque l'utilisateur peut tout à fait passer outre.

Le bridage des accès à Internet, c'est-à-dire la sélection stricte des sites consultés (ou l'interdiction de l'accès à d'autres) par le biais de logiciels, est une méthode plus radicale. Cette solution est généralement envisagée par les professionnels qui considèrent que la mission des bibliothèques n'est pas de permettre l'accès à toutes les fonctionnalités offertes par le réseau (commerce, publicité, divertissement, communication) ou qui réfléchissent à la question de la validité des informations qu'on y trouve. Cependant, cette solution, si elle est séduisante intellectuellement, est encore rarement mise en place dans les bibliothèques publiques car aucun moyen technique n'était jusqu'à présent suffisamment fiable et souple. Ce bridage peut en effet se faire soit en ne donnant accès qu'à des sites sélectionnés, soit en interdisant la consultation de certains sites ou l'utilisation de certains mots-clés. Jusqu'à une date récente, de telles

méthodes de filtrage étaient inefficaces car l'utilisateur ingénieux pouvait toujours contourner les interdictions ou utiliser des liens. Par ailleurs, certaines solutions trop restrictives n'étaient pas non plus satisfaisantes car les liens hypertextes étaient systématiquement bloqués et rendaient frustrante la consultation. Les progrès technologiques permettent aujourd'hui d'avoir des systèmes qui semblent fiables et difficilement violables. Cependant, il est souhaitable que leur mise en place s'accompagne d'une réflexion sur ce que la bibliothèque veut offrir, en matière de ressources électroniques, à ses lecteurs (comme nous allons le voir à propos des problèmes éthiques qui se posent aux professionnels). De plus, de tels logiciels sont coûteux et représentent un investissement lourd pour l'établissement qui ne se justifie que si leur utilisation est intégrée à la politique générale de la bibliothèque.

Une des méthodes de bridage les plus efficaces consiste en la proposition d'une sélection de sites hors desquels il n'est pas possible de naviguer (l'utilisateur ne peut pas taper une adresse URL, les moteurs de recherche et les liens sont neutralisés). Les solutions techniques adoptées par les bibliothèques dans ce domaine peuvent correspondre à une simple suppression de la barre d'outils dans les navigateurs classiques, comme Netscape Navigator, ou bien à des systèmes beaucoup plus perfectionnés comme celui mis en place à la bibliothèque municipale de Fresnes. Dans cet établissement, les sites Internet sont accessibles uniquement par le biais du catalogue auquel ils sont intégrés comme les autres documents. Il s'agit donc ici d'un bridage assez contraignant puisque chaque site, une fois sélectionné par le responsable du domaine, est catalogué et que tous les liens autorisés doivent être mentionnés<sup>52</sup>. La sélection du type de poste ("adultes", "jeunesse") sur lequel on pourra consulter le site est finalement décidée. Cette solution, tout à fait cohérente sur le plan de l'offre documentaire, se base sur la conjonction de deux systèmes informatiques : Opsys, pour la partie bibliothéconomique, et Discobole, pour la gestion des CD-ROM et d'Internet. Elle nécessite d'avoir des postes polyvalents qui permettent l'accès à des informations sur la bibliothèque, la consultation du catalogue<sup>53</sup>, des CD-ROM et d'Internet.

---

<sup>52</sup>. Par défaut, les liens sont neutralisés.

<sup>53</sup>. Voir le site de la bibliothèque : Bibliothèque municipale de Fresnes [en ligne]. *Bibliothèque municipale de Fresnes* [en ligne]. Fresnes : Mairie de Fresnes, dernière mise à jour inconnue [dernière consultation du site : 17-12-99]. Disponible sur Internet : <http://mairie-fresnes.fr/bibliotheque/accueil.asp>

Intéressant sur le plan intellectuel parce qu'il permet de moduler la consultation d'Internet selon les besoins de la bibliothèque, le bridage est cependant contraignant sur le plan technique : il demande au personnel des compétences et du temps (pour la sélection des sites, le traitement, la vérification). Beaucoup d'établissements envisagent d'abord cette possibilité, avant d'y renoncer à cause des obstacles matériels. Par ailleurs, on peut estimer que le bridage est contraire à la nature et à la logique du média : le filtrage des accès ne correspond pas au principe de liberté de navigation, de choix, qui est la base d'Internet et les bibliothécaires peuvent refuser de jouer le rôle de censeur ou de surveillant qui leur est attribué dans ce système. En conclusion, le choix d'une méthode de bridage doit faire l'objet d'une réflexion prenant en compte les aspects matériels et intellectuels de la mise à disposition pour le public de postes Internet dans les bibliothèques.

## **B. Les questions juridiques**

Le "vide juridique" dont on entend parfois parler à propos d'Internet, et notamment du commerce électronique, n'existe pas. En réalité, dans ce domaine, la difficulté est plutôt de distinguer quels textes, quelles législations s'appliquent aux infractions qui peuvent être constatées sur Internet. Des textes européens sont également en cours d'élaboration sur le sujet<sup>54</sup>.

Pour les bibliothèques qui réfléchissent aux conséquences juridiques de la mise à disposition d'un poste Internet pour les lecteurs, deux grandes questions se posent : celle de la possibilité de la reproduction des informations et celle de la responsabilité de l'établissement en cas de litige.

---

<sup>54</sup>. Voir sur ce thème le site de l'ECUP : ECUP (European Copyright User Platform). *Welcome to the Ecup copyright focal point* [en ligne]. La Haye : Eblida (European Bureau of Library, Information and Documentation Associations), 6-12-99 [dernière consultation : 17-12-99]. Disponible sur Internet : <http://www.eblida.org/ecup/>

## 1. La reproduction des informations

La législation française en matière de protection des droits d'auteur s'applique, de manière large, à tout ce qui est considéré comme "une œuvre de l'esprit, quels qu'en soient le genre, le mérite ou la destination"<sup>55</sup>. Par conséquent, les sites Web, "œuvres multimédia"<sup>56</sup>, ou les bases de données sont protégés par les droits d'auteur dès qu'ils constituent un ensemble original.

Dans ce cas, la question de la reproduction des informations en bibliothèque peut poser problème. En effet, il y a reproduction "toutes les fois qu'il y a changement de support de l'information, des données"<sup>57</sup> donc l'impression et le téléchargement, sur le disque dur ou sur une disquette, de pages Web correspondent à une reproduction. Dans ce cas, seules sont autorisées "les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage du copiste et non destinées à une utilisation collective"<sup>58</sup> : la reproduction des pages Web par les lecteurs eux-mêmes en bibliothèque peut donc être tolérée. Cependant, l'"aspiration" de sites (c'est-à-dire leur capture sur le disque dur de l'ordinateur pour les consulter hors connexion) pouvant être consultés ensuite sur les installations de la bibliothèque par le public tombe sous le coup de la loi.

De même, en matière de musique, la diffusion dans des lieux publics doit donner lieu à rémunération et la SACEM (Société des Auteurs, Compositeurs et Editeurs de Musique) envisage de demander aux cybercafés, dans lesquels la musique sur Internet peut être consultée, d'acquitter des sommes forfaitaires pour cette consultation. Les bibliothèques ne devraient cependant pas être touchées parce qu'elles permettent rarement d'écouter de la musique, les postes étant souvent localisés dans les salles de lecture. De plus, pour l'instant, aucune loi n'a été adoptée et, selon certains spécialistes comme Alain Bensoussan, il n'est pas envisageable de faire payer les établissements publics qui permettent un accès à la musique sur Internet : "La consommation [...] et le

---

<sup>55</sup>. *Code de la Propriété Intellectuelle*, article L 112-1.

<sup>56</sup>. Par "œuvre multimédia", on entend une œuvre numérisée qui peut comprendre du texte, des images, de la vidéo et qui est présentée de manière interactive.

<sup>57</sup>. L'article "Droit de reproduction et document électronique" de Didier Frochot est accessible en ligne sur son site "Droit et reproduction" à l'adresse : <http://home.worldnet.fr/frocho/ADITPLAN.htm#PlanConcl> (pour les références du site, voir la bibliographie).

<sup>58</sup>. *Code de la Propriété Intellectuelle*, article L 122-5, alinéa 2.

passage d'une musique à une autre dans un lieu ouvert au public sont autant de particularités propres à chaque individu. De ce fait, il est légitime de considérer qu'un cybercafé ne soit pas soumis à la perception de droits SACEM, au nom et pour le compte de l'usage que font certains utilisateurs, au détour d'un web musical notamment.<sup>59</sup> Les bibliothèques semblent donc encore protégées sur ce point.

## 2. La responsabilité de l'établissement

En matière de responsabilité, la direction d'une bibliothèque peut s'inquiéter des retombées juridiques de dommages graves commis par un lecteur à partir d'un poste mis à disposition pour le public.

Sur ce sujet, l'article 1384, alinéa 1<sup>er</sup>, du Code Civil affirme que l'on a la responsabilité "des choses que l'on a sous sa garde". Cependant, le caractère imprécis de cette expression quand on l'applique à Internet ne permet pas de déduire la responsabilité de la bibliothèque. Dans ce domaine, l'absence de jurisprudence n'indique pas les retombées d'une utilisation malveillante d'un poste mis à disposition dans les locaux d'une bibliothèque. La responsabilité du lecteur (s'il est identifiable, notamment par le biais du planning de réservation) semble cependant logique.

De même, à propos de la consultation de sites condamnés par la loi (sites véhiculant des images de pornographie, de pédophilie, des thèses révisionnistes ou incitant à la haine raciale), la bibliothèque ne pourrait pas être inquiétée car la répression vise les auteurs et non les "consommateurs" auxquels l'établissement pourrait être assimilé dans ce cas.

Par conséquent, face à la multitude de textes applicables dans ce domaine, il est difficile de déterminer précisément les dangers qui pourraient menacer une bibliothèque qui met à disposition des postes Internet dans ses locaux et sous son nom, mais il apparaît à nouveau que la rédaction et la diffusion d'un règlement précis sur le sujet peut prémunir l'établissement contre les risques les plus courants.

---

<sup>59</sup>. Alain BENSOUSSAN, *Internet : Aspects juridiques* (voir la bibliographie).

## **C. Les problèmes éthiques**

La mise à disposition en bibliothèque d'un support aussi fluctuant et complexe qu'Internet pose problème aux professionnels car, sur le réseau, on trouve de l'information mais aussi de la publicité, des sites qui prônent des idées en contradiction avec les principes républicains, des pages personnelles transmettant des données fausses... Le rôle de sélection du bibliothécaire est nié par le principe même du réseau : la liberté de mise à disposition de l'information puis celle de consultation s'opposent au rôle de filtre joué par les bibliothèques publiques pour les autres documents.

### **1. La consultation des sites en désaccord avec la déontologie des bibliothécaires**

La question de la légalité ou de la neutralité des sites consultés se pose aux bibliothécaires : le fait que des sites incitant au racisme ou à la pédophilie, exposant des convictions religieuses extrémistes ou invitant à la violence soient consultés par certains lecteurs en bibliothèque pose problème. En dehors des questions juridiques, les professionnels refusent que leurs installations, leur équipement, leurs ressources soient utilisés à de telles fins. Il est certain que le fait d'acquérir des documents, eux-mêmes passés au préalable par le filtre des comités de lecture ou du système éditorial, permet d'avoir une sélection beaucoup plus simple et fiable (sans compter le rôle des bibliothécaires eux-mêmes). Pour Internet, les principes de gratuité et de liberté du réseau semblent peu compatibles avec des interdictions, même si le bridage ou la surveillance sont possibles.

Pour ces raisons, comme nous l'avons vu précédemment, les bibliothèques peuvent produire un règlement qui stipule que l'utilisation du réseau doit être à des fins documentaires et que les sites contraires aux principes de neutralité et de tolérance de la déontologie des bibliothécaires ne doivent pas être consultés. Ce règlement n'a bien sûr qu'un pouvoir incitatif, cependant il permet de rappeler à tous les conditions de consultation. En effet, certaines règles non-écrites des bibliothèques (le respect du silence dans les salles, le partage des connaissances) ne sont pas nécessairement

connues de tous les lecteurs, il peut en être de même pour la neutralité des opinions exprimées. Bien sûr, les personnes les plus déterminées ne tiennent pas compte d'un tel texte mais il a le mérite de clarifier les objectifs de l'établissement et de servir de référent en cas de conflit. Sa rédaction est également pour l'équipe une occasion d'avoir à préciser et à mettre par écrit ses choix dans ce domaine.

Par ailleurs, les professionnels comptent souvent sur le fait que les postes sont placés à la vue de tous et que les lecteurs s'auto-censurent ainsi. Dans la réalité, il est vrai que cette visibilité des postes a une réelle dimension régulatrice, si la configuration de l'établissement s'y prête. C'est le cas notamment à Antony où le poste de consultation d'Internet est situé dans un espace ouvert et à proximité de la banque de prêt. Cependant cette solution est inefficace si le site ne comporte pas d'images choquantes, si sa présentation est relativement discrète ou s'il est en langue étrangère. Pour renforcer cet aspect dissuasif, certains professionnels pensent même à des configurations originales : ainsi, à Boulogne-Billancourt, les bibliothécaires réfléchissent aux modalités de la mise à disposition d'Internet ; ils envisageraient notamment de mettre en place un système qui projette sur un écran plus grand et en hauteur ce que l'utilisateur peut voir sur son poste.

D'autre part, un système de réservation peut être utile pour dissuader les lecteurs mal intentionnés : le fait que leur identité soit connue et que leur navigation puisse être reconstituée par le biais de l'historique du poste joue certainement un rôle régulateur mais ne permet cependant pas de supprimer les problèmes. Liberté de pensée ou respect des missions de base de la bibliothèque, les deux points de vue s'affrontent en matière de mise à disposition d'Internet. Il revient aux professionnels de définir leurs priorités selon leur public et leurs moyens.

## **2. La question de la validité des informations**

La question de la consultation de sites prohibés ou en contradiction avec les missions des bibliothèques fait partie des problèmes auxquels le personnel des établissements culturels pense systématiquement. Il en va autrement pour ce qui

concerne la validité des informations : peu de professionnels prennent en compte le fait que sur Internet il est difficile de connaître la valeur des sources consultées.

En effet, la simplicité d'utilisation de ce média et son coût faible sont la cause d'une grande diversité des producteurs d'information sur Internet : les pages fantaisistes cohabitent avec les sites officiels et la navigation par le biais des liens rend difficile le repérage parmi la succession de pages consultées pour une seule recherche. L'absence de hiérarchie et d'organisation abolissent les repères et compliquent le contrôle de la validité des informations, surtout pour les utilisateurs peu expérimentés. Il peut donc arriver qu'une personne, venue chercher des renseignements sur un sujet précis, ressorte de la bibliothèque avec des informations fausses, glanées sur un site qui n'est pas fiable. Une telle possibilité ne correspond pas avec ce que les professionnels veulent offrir.

Cependant, il est nécessaire de garder à l'esprit que toutes les données qu'on trouve dans les livres possédés dans les bibliothèques n'ont pas nécessairement été vérifiées ; certaines sont également obsolètes quand un ouvrage trop ancien n'est pas « désherbé ». Bien sûr, les particularités d'Internet décuplent ces possibilités. Cependant, c'est peut-être là que se trouve un enjeu important pour les bibliothèques concernant Internet. Face à la profusion d'informations et de pages Web, l'un des rôles de l'établissement pourrait être d'aider le lecteur à se repérer dans cette offre tentaculaire, de le former à l'utilisation des moteurs de recherche et au contrôle de la validité des informations, de la même manière que les bibliothécaires doivent enseigner à leur public à faire des recherches et à se repérer dans la documentation proposée ou, pour les enfants, à savoir utiliser un livre. Ainsi, les bibliothécaires pourraient prendre en charge des formations à la recherche sur Internet : une telle initiative permettrait d'intégrer les bibliothèques publiques à l'essor du réseau. En effet, de plus en plus d'utilisateurs d'Internet peuvent se dispenser de venir en bibliothèque pour faire des recherches sur un domaine précis, s'ils ont accès à Internet de chez eux ou à partir de leur lieu de travail. Cela ne signifie pas qu'ils trouvent l'information qu'ils recherchaient ou qu'ils prennent en compte la validité de la source consultée ; la

bibliothèque peut leur apporter cette aide méthodologique qui aurait l'avantage de valoriser le rôle de l'établissement et en même temps de rassurer les professionnels sur l'utilisation du réseau que peuvent faire les lecteurs.

### **3. Internet, un outil documentaire?**

Internet est-il un outil documentaire ou un moyen de communication, un réseau commercial, un support publicitaire ? Ces différents aspects du média n'ont en effet pas nécessairement leur place en bibliothèque et on peut se demander quelle est l'utilisation réelle qui est faite par les utilisateurs des postes mis à disposition du public. La question des usages d'Internet par les lecteurs est très intéressante<sup>60</sup> mais elle sort du cadre de ce travail. Cependant, le problème des orientations que l'équipe de la bibliothèque veut donner pour l'utilisation du poste Internet mis à disposition fait partie des axes envisagés dans cette étude.

Dans un certain nombre d'établissements (Epinay-sur-Seine, Evry, Montreuil, Saint-Denis), la messagerie électronique est interdite, pour des raisons techniques mais également parce que la communication avec des amis à l'étranger par exemple ne fait pas partie des fonctions de base que les professionnels attribuent à la bibliothèque. Ailleurs, comme c'est le cas à Créteil ou à Antony, le personnel n'essaie pas d'empêcher les lecteurs d'utiliser le courrier électronique, pour des raisons matérielles (il serait trop difficile de vérifier ce qui est effectivement fait) ou par choix. Ainsi, à Issy-les-Moulineaux, on organise même des formations pour apprendre à créer des boîtes aux lettres sur les serveurs gratuits. La politique de la bibliothèque en la matière est très libérale mais il s'agit ici d'une orientation délibérée de la ville et des élus dans laquelle s'intègre l'établissement culturel.

Dans la réalité, il est parfois difficile de faire la part des choses entre la recherche d'information et le divertissement. De plus, les bibliothécaires n'ont pas le temps de vérifier l'utilisation effective des accès à Internet. Une des possibilités

---

<sup>60</sup> Voir notamment à ce sujet l'étude, menée par la DLL et le service "Etudes et recherche" de la BPI (Bibliothèque Publique d'Information), sur les usages et représentations des nouvelles technologies dans les bibliothèques, à paraître en mars 2 000 dans la collection "Etudes et recherche" des éditions de la BPI.

envisageables est de permettre l'accès aux postes de consultation uniquement aux personnes qui présentent une recherche précise ne trouvant pas de réponse dans les collections « papier » ou optiques de la bibliothèque. Cependant, cette solution est lourde à gérer et ne présente pas de réelles garanties. Elle est à l'étude à la bibliothèque de Fresnes, en complément de l'offre des sites intégrés au catalogue de l'établissement. En effet, certaines demandes précises des lecteurs se heurtaient au bridage contraignant de l'OPAC alors que leur recherche rentrait dans le cadre des missions de l'établissement. Dans ce cas, le poste informatique peut être dédié à une utilisation précise, cependant un tel système n'a pas encore effectivement été mis en place. A Nanterre, il est envisagé de mettre Internet à disposition d'un bibliothécaire qui pourrait effectuer les recherches avec et pour les lecteurs. Néanmoins il ne s'agit encore que d'un projet qui demande à être expérimenté réellement.

Cependant, la question de l'aspect documentaire d'Internet ne doit pas faire oublier que la recherche d'information n'est pas le seul usage des bibliothèques. En dehors des usages considérés comme non-légitimes (et pourtant tolérés voire revendiqués par les professionnels), permettre l'accès au loisir et à la culture fait partie des missions de base des bibliothèques. L'introduction de ce nouveau média ne doit donc pas être l'occasion d'un retour en arrière : les bibliothèques d'aujourd'hui ne sont plus considérées uniquement comme des lieux de travail et de lecture. Leur appropriation par un public plus nombreux a permis d'élargir leur champ d'action et a multiplié leurs missions ; l'invocation de la dimension de divertissement du Web peut apparaître comme un prétexte et non un argument fiable.

En conclusion à cette réflexion sur les problèmes éthiques, l'introduction d'Internet apparaît comme une véritable révolution pour les bibliothèques puisque la nature de ce réseau semble en contradiction avec le rôle de filtre attribué aux bibliothécaires vis-à-vis de la production d'ouvrages, de vidéos, de CD-ROM... Il s'agit d'une remise en cause des attributions traditionnelles des professionnels. Cependant, il est nécessaire de penser qu'une autre des missions de base de l'institution bibliothèque

est de fournir aux usagers « les connaissances et les informations de toute sorte »<sup>61</sup>, de même que « les collections et les services doivent être exempts de toute forme de censure idéologique, politique ou religieuse »<sup>62</sup>. Internet se trouve donc à l'intersection entre les impératifs de fourniture d'informations variées, sans censure, et le souci de qualité et de neutralité des bibliothécaires.

#### **D. Les problèmes liés à l'environnement**

Pour ce qui concerne Internet, les bibliothèques ne sont pas les seuls organismes à proposer des accès, gratuits ou payants. Pourtant, elles gèrent rarement cette offre en concertation avec les autres services présents dans la ville : établissements culturels, mairie ou mairies de quartier, Maison des Jeunes et de la Culture, Bureaux d'Information Jeunesse, cybercafés... En effet, la question, posée dans l'enquête : « Y a-t'il d'autres établissements publics qui proposent un accès à Internet dans la ville ? »<sup>63</sup>, restait souvent sans réponse, autre que de renvoyer au standard de la mairie.

##### **1. La question de la définition des rôles avec les partenaires locaux**

En matière d'Internet, rares sont les bibliothécaires qui travaillent en concertation avec les partenaires locaux ou qui considèrent que l'offre de la bibliothèque dans ce domaine fait partie d'un ensemble municipal. Pourtant l'existence d'un cybercafé municipal, gratuit ou payant, de postes de consultation dans des locaux accessibles aux jeunes a une influence sur les besoins du public de la bibliothèque.

Parmi les établissements interrogés, il est intéressant de constater qu'en général le personnel des bibliothèques qui ne considèrent pas Internet comme une priorité ne connaît pas les possibilités d'accès à Internet dans la ville. Pourtant l'offre municipale

---

<sup>61</sup> « Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique », in *Le métier de bibliothécaire* / Association des Bibliothécaires Français. Nouv. éd. Paris, Ed. du Cercle de la Librairie, 1996, p. 519-520.

<sup>62</sup> *Idem*.

<sup>63</sup> Voir l'annexe 1, p. II.

dans le domaine pourrait justement permettre de réorienter les lecteurs vers d'autres services. En réalité, les professionnels adoptent parfois une attitude de rejet du média en général et se désintéressent de tout ce qui est en rapport, même si cela permettrait de venir en aide aux lecteurs, de leur offrir les moyens de compléter leurs recherches.

Le fait qu'Internet puisse être interrogé par tous dans un lieu public de la ville doit ainsi avoir une influence sur la politique de la bibliothèque et ses décisions en matière d'accès aux nouvelles technologies. Plusieurs communes ont déjà créé des "cybercafés" municipaux, généralement payants. On peut penser à ce sujet à l'exemple de Nanterre qui a inauguré un "Cyber, espace multimédia" en novembre 99, dans le centre-ville.

Cependant, ces organismes (dont la durée de vie pourrait être courte, si on se réfère aux expériences de "cybercafés" privés) n'ont pas les mêmes objectifs et missions que la bibliothèque : leurs animateurs n'ont pas les mêmes références que les bibliothécaires en matière de recherche d'information. Par conséquent, on peut tout à fait concevoir une cohabitation, une complémentarité au sein d'une ville des accès à Internet dans un "cybercafé" et dans la bibliothèque municipale. Dans ce cas, la répartition des rôles et des missions serait souhaitable et on peut envisager un travail en collaboration (des formations spécialisées sur la recherche d'information, la validité des sites, en bibliothèque, et des ateliers centrés sur la messagerie, les loisirs ou la recherche d'emploi, dans les "cybercafés"). Une telle situation semble cependant bien loin des réalités de la région parisienne, comme le confirme l'attitude des référents interrogés à ce sujet : la plupart ne connaissent pas l'offre existante dans ce domaine au sein de leur ville et très peu l'envisagent de manière globale à l'échelle municipale.

## **2. Le rôle de la municipalité**

En matière de nouvelles technologies en bibliothèque, les autorités de tutelle jouent un rôle pour ce qui concerne les financements mais également comme incitation ou comme frein aux initiatives des bibliothécaires.

L'exemple le plus connu est bien sûr celui d'Issy-les-Moulineaux où la bibliothèque a été intégrée à l'initiative de la municipalité pour le développement des nouvelles technologies. Dans ce cas, il s'agit d'un élan donné par les élus et qui a été suivi par les services de la ville. Au contraire, à Fresnes, la construction d'un nouvel équipement a été l'occasion pour la direction d'introduire l'innovation en matière d'Internet. Certaines bibliothèques regrettent par ailleurs le manque de suivi de leurs projets sur le plan financier surtout mais, comme il a déjà été dit, cet aspect ne constitue pas un argument solide.

Parmi les dix-sept bibliothèques qui ont un accès à Internet dans leurs locaux, neuf d'entre elles (c'est-à-dire 53%) considèrent que c'est à leur initiative que cet apport a eu lieu, deux établissements (12%) reconnaissent que c'est la municipalité qui a permis cette innovation<sup>64</sup>. Pour les 35% restants, les responsabilités sont plus floues : certains professionnels ne se prononcent pas, la majorité estime que la mise à disposition d'Internet est le résultat d'une volonté conjointe des deux protagonistes. En réalité, il faut interpréter ces réponses avec précaution compte tenu des ambiguïtés et des non-dits sur cette question : il est en effet difficile de révéler par téléphone et en quelques mots la nature des liens qui unissent l'établissement à son autorité de tutelle.

D'une manière générale pourtant, les professionnels dont l'établissement est investi dans les nouvelles technologies sont soutenus par leur autorité de tutelle qui dispose là d'un argument fort en faveur de l'image de leur municipalité. La bibliothèque peut être un équipement culturel prestigieux qui sert de support à l'amélioration de la perception de la ville, à sa promotion. Par conséquent, le dynamisme de certains établissements dans le domaine des nouvelles technologies est valorisé et encouragé par les élus, même si cela ne se traduit pas nécessairement par des investissements financiers.

---

<sup>64</sup>. Voir l'annexe 3 : "Les raisons de la présence d'Internet dans les établissements", tableau et graphique I (p. XIV).

Globalement, les problèmes qui se posent aux bibliothèques désirant mettre Internet à disposition dans leurs locaux sont de différents ordres. Les difficultés techniques existent ; cependant de nombreux progrès sont réalisés dans ce domaine et les solutions sont si variées que cela ne doit pas entraver la réflexion des équipes. De même, les obstacles financiers sont réellement mineurs si on envisage un équipement de base. Au contraire, les questions éthiques divisent les professionnels vis-à-vis d'Internet : c'est dans ce domaine que les hésitations sont les plus légitimes.

En conclusion, il apparaît donc que, contrairement aux idées véhiculées dans les médias spécialisés ou dans la profession, l'intégration d'Internet dans les bibliothèques n'est pas très avancée, au moins en Ile-de-France : les établissements de la banlieue parisienne accusent un retard important par rapport à la moyenne nationale définie par la Direction du Livre et de la Lecture. Cependant, cette constatation ne doit pas occulter le fait que, dans le domaine des nouvelles technologies, la taille de la ville ou de la bibliothèque elle-même ne constitue pas un critère déterminant. La taille de la population est un élément important pour cette enquête car elle permet de définir un corpus précis d'équipements mais il n'y a pas de corrélation systématique entre celle-ci et l'investissement dans les nouvelles technologies. L'implication dans ce secteur tient plus au dynamisme et à la motivation des équipes ou de la direction des bibliothèques : l'intégration d'Internet pour le public et son utilisation par le personnel peuvent en effet n'être considérées que comme l'un des nombreux champs d'action de l'établissement, ou au contraire constituer un axe de travail dynamisant pour l'équipe de la bibliothèque.

A un autre niveau, le taux d'utilisation d'Internet par la population française peut servir de base de réflexion : selon les enquêtes sociologiques, plus de 10% des Français âgés de plus de dix-huit ans se seraient connectés à Internet au moins une fois au cours de l'année<sup>65</sup>. Ce chiffre montre que le phénomène Internet est de moins en moins marginal, même s'il n'est pas majoritaire. Il semblerait donc que la période que nous vivons actuellement soit, en quelque sorte, un tournant. Si de plus en plus de foyers sont équipés, on peut se demander s'il est nécessaire que les bibliothèques le soient aussi : l'un ne semble pas exclure l'autre puisque, d'une part, un taux de 100 % ne sera jamais atteint et que, d'autre part, la banalisation de l'outil peut nous mener à l'intégrer d'autant plus aux bibliothèques. Celles-ci peuvent constituer l'une des portes d'accès au Web si elles intègrent le réseau à leurs collections. A elles de définir leur originalité et leur positionnement en la matière. L'erreur serait probablement pour elles de s'exclure volontairement de ces évolutions techniques. En effet, les réflexes de résistance de

---

<sup>65</sup>. Voir *SVM (Science et Vie Micro)*, juillet-août 1999, n°173, p. 74.

certains professionnels pourraient avoir comme conséquence une marginalisation du rôle des bibliothèques, puisque les procédures de recherche d'information changent. Au contraire, ces établissements pourraient envisager de continuer d'accompagner les lecteurs vers l'information et la culture en organisant les accès dans leurs locaux, en formant le public pour lui donner des repères dans l'utilisation de ce nouvel outil.

Par ailleurs, en ce qui concerne les modalités de la mise à disposition d'Internet en bibliothèque, elles restent à définir pour chaque établissement sans qu'une solution idéale puisse être recommandée. Internet gratuit ou payant, libre, guidé ou bridé, accessible ou non par le biais d'un intermédiaire... : ces options dépendent des objectifs de la bibliothèque, de son public, de sa tutelle. Il est cependant nécessaire de penser que les établissements qui ont mis en place des projets d'envergure ne sont pas les seuls à avoir envisagé cette question et expérimenté des solutions pratiques.

Pour ce qui concerne l'utilisation du réseau par les professionnels des bibliothèques, il apparaît clairement qu'elle est plus difficile à évaluer et à situer. L'absence de formalisation dans ce domaine a pour conséquence une appropriation de l'outil par certains bibliothécaires et une réaction de rejet par d'autres : ces deux attitudes opposées peuvent donner lieu à des inégalités très grandes au sein des établissements et également entre les bibliothèques. Cependant, les formations professionnelles, initiales ou dans le cadre de la formation continue, bien qu'encore insuffisantes, nivellent ces inégalités et permettent progressivement à l'ensemble des personnels d'avoir les connaissances de base.

Enfin, la question de l'image des bibliothèques vis-à-vis d'Internet et des nouvelles technologies en général représente un enjeu important. En effet, face aux facilités d'accès à Internet et donc à l'information, le rôle des bibliothèques peut sembler remis en cause. Le public des bibliothèques multiplie aujourd'hui les sources d'information auxquelles il puise et l'image des établissements culturels est liée à leur ouverture sur le monde, à leur investissement dans les progrès technologiques. Il est frappant de constater le succès et la fréquentation des établissements qui ont une politique définie et une image dynamique, comme à Issy-les-Moulineaux, à Fresnes ou

à Tremblay-en-France. Les nouvelles technologies ne constituent pas le seul domaine dans lequel les équipes des bibliothèques peuvent s'investir, mais c'est l'un des secteurs qui entraînent la motivation du personnel, le soutien des tutelles et l'adhésion du public. C'est un outil de valorisation des équipements culturels et des équipes et un enjeu de poids pour l'avenir des bibliothèques.

## BIBLIOGRAPHIE

### I. Quelques références concernant Internet

- **Aspects juridiques**

#### **Ouvrages**

ASSOCIATION FRANCAISE DE DROIT DE L'INFORMATION ET DE LA TELECOMMUNICATION. *Internet saisi par le droit*. Paris : Éd. des Parques, 1997.

BENSOUSSAN, Alain (sous la direction de). *Internet : aspects juridiques*. 2<sup>ème</sup> édition revue et augmentée. Paris : Éd. Hermès, 1998.

ITEANU, Olivier. *Internet et le droit : aspects juridiques du commerce électronique*. Paris : Eyrolles, 1997.

SEDALLIAN, Valérie. *Droit de l'Internet : réglementation, responsabilités, contrats*. Cachan : Net Press, v. 1996.

#### **Site**

FROCHOT, Didier. *Droit et documentation* [en ligne]. Sans lieu : Didier Frochot, 07-12-1999 [dernière consultation du site : 17-12-99]. Disponible sur Internet : <http://home.Worldnet.fr/frocho/MAP.shtml>

- **Aspects éthiques**

#### **Article**

LE CROSNIER, Hervé. "L'Internet : l'univers de l'écrit électronique au service de la citoyenneté". *Cahiers de la documentation – Bladen voor de documentatie*, 1998, n°3, p. 76-83.

## Ouvrages

WOLTON, Dominique. *Internet et après...*. Paris : Flammarion, 1999.

YONNET, Paul. *Travail, loisir : temps libre et lien social*. Paris : Gallimard, 1999.

## II. Références concernant Internet dans les bibliothèques

### • Références générales

#### Articles

GRIFFITHS, José-Marie. "Why the web is not a library". *FID [International Federation for Information and Documentation] review : information in the service of society*, 1999, vol. 1, n°1, p. 13-20.

LE CROSNIER, Hervé. "Pour un développement conjoint d'Internet et des bibliothèques : éducation populaire et formation permanente". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n°3, p. 18-26.

ROWBOTHAM, Julie. "Librarians – architects of the future ?". *Aslib Proceedings*, february 1999, vol. 51, n°2, p. 59-63.

SOULÉ, Véronique. "Internet et les bibliothèques". *Revue des livres pour enfants*, 1998, n°180, p. 81-86.

#### Numéros spéciaux de revues

« Bibliothèques et multimédia ». *Libre accès*, octobre 1999, n°20.

« Lectures électroniques ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n°5.

Numéro sur le multimédia en bibliothèque. *Bulletin d'informations : Association des Bibliothécaires Français*, n°185, à paraître au cours du 1er trimestre 2 000.

## Ouvrages et mémoires

- BONTEMPS, Isabelle *et al.* *Le site Web du SCD de Lyon 3 : bilan et restructuration*. Villeurbanne : [Mémoire de projet] ENSSIB, 1998.
- JACQUESSON, Alain. *L'informatisation des bibliothèques : historique, stratégie et perspectives*. Nouv. éd. Paris : Éd. du Cercle de la Librairie, 1995.
- JACQUESSON, Alain et RIVIER, Alexis. *Bibliothèques et documents numériques : concepts, composantes, techniques et enjeux*. Paris : Éd. du Cercle de la Librairie, 1999.
- KOECHLEY, Robert (edited by, for the Illinois Library Association). *Libraries and the Internet*. Fort Atkinson (Wisconsin) : Highsmith Press, 1997.
- PIERRE, Jocelyn et GUILLOUX, Virginie. *Les usages du multimédia interactif dans les lieux culturels : bibliographie et synthèse documentaire*. Paris : Ministère de la Culture et de la Communication, 1998.
- ROUHET, Michèle (sous la direction de). *Les nouvelles technologies dans les bibliothèques*. Paris : Éd. du Cercle de la Librairie, 1996.

## Sites

- ABF (Association des Bibliothécaires Français). *ABF* [en ligne]. Paris : ABF, 16-12-99 [dernière consultation : 17-12-99]. Disponible sur Internet : <http://www.abf.asso.fr/>
- ADBDP (Association des Directeurs de Bibliothèques Départementales de Prêt). *ADBDP* [en ligne]. Chambéry : ADBDP, 12-12-99 [dernière consultation : 17-12-99]. Disponible sur Internet : <http://www.adbdp.asso.fr/>
- ADBS-Info (Association des Professionnels de l'Information et de la Documentation). *Adbs-info@cru.fr* [en ligne]. Sans lieu : CRU (Comité Réseau des Universités), 29-01-99 [dernière consultation du site : 17-12-99]. Disponible sur Internet : <http://www.cru/listes/adbs-info@cru.fr/>
- ADDNB (Association pour le Développement des Documents Numériques en Bibliothèque). *ADDNB* [en ligne]. Grenoble : ADDNB, 3-12-99 [dernière consultation du site 14-12-99]. Disponible sur Internet : <http://www.addnb.org>

BIBLIO-FR. *Biblio-fr@cru.fr* [en ligne]. Sans lieu : CRU (Comité Réseau des Universités), 29-01-99 [dernière consultation du site : 17-12-99]. Disponible sur Internet : <http://www.cru.fr/listes/biblio-fr@cru.fr/>

DLL (Direction du Livre et de la Lecture) / MINISTERE DE LA CULTURE. *L'équipement informatique des bibliothèques municipales et départementales : évaluation 1998* [en ligne]. Paris : DLL, 22-11-99 [dernière consultation du site : 14-12-99]. Disponible sur Internet : <http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/dll98.htm>

SITEBIB. *Sitebib : Coopération entre sites Web en bibliothéconomie et sciences de l'information* [en ligne]. Sans lieu : ABF, 07-01-00 [dernière consultation du site : 11-01-00]. Disponible sur Internet : <http://www.abf.asso.fr/sitebib/>

- **Le catalogage du Web**

#### **Article**

ODER, Norman. "Cataloging the net : can we do it ?". *Library Journal*, 1 october 1998, vol. 123, n°16, p. 47-51.

#### **Mémoire**

BONTEMPS, Isabelle. *Quelle politique documentaire pour l'acquisition de liens Internet en bibliothèque ?*. Villeurbanne : [Mémoire de DCB] ENSSIB, 1998.

- **Les usages**

#### **Mémoires**

CHAZAUD-TISSOT, Anne-Sophie. *Des discours aux usages, parcours d'Internet à la BPI*. Villeurbanne : [Mémoire de DCB] ENSSIB, 1996.

LETURCQ, Sandrine. *Médiateur en bibliothèque, une fonction ou un métier ? : exemple de la Bibliothèque Municipale de Lyon*. Villeurbanne : [Mémoire de DCB] ENSSIB, 1997.

- **Autres références**

#### **Articles**

HAGLOCH, Susan B. "To filter or not : Internet access in Ohio". *Library journal*, 1 february 1999, vol. 124, n°2, p. 50-51.

LAHARY, Dominique. "Intranet en bibliothèque : pourquoi ?". *Bulletin d'informations : Association des Bibliothécaires Français*, 3e et 4e trimestre 1999, n°184-185, p. 207-212.

## ANNEXES

### **Table des annexes**

Annexe 1 : Questionnaire posé aux bibliothèques interrogées	p. II
Annexe 2 : Liste des bibliothèques constituant le corpus de l'enquête	p. III
Annexe 3 : Résultats statistiques de l'enquête	p. V
Annexe 4 : Sites Web des collectivités et bibliothèques	p. XV

## Annexe 1 : Questionnaire posé aux bibliothèques interrogées<sup>66</sup>

**Bibliothèque :**

**Téléphone :**

**Référent en matière d'Internet (fonction) \* :**

Disposez-vous d'un accès à Internet ? \*

Postes - en interne ? \*

- pour le public ? \*

### **UTILISATION PAR LE PERSONNEL**

- Utilisation du courrier électronique *	
- Utilisation pour l'information professionnelle (listes de discussion, sites d'associations de bibliothèques) *	
- Consultation de catalogues de bibliothèques *	
- Recherche d'informations pour les lecteurs *	
- Autres utilisations *	
Le personnel a-t-il bénéficié d'une formation (combien de personnes et quel contenu) ? *	

### **UTILISATION PAR LE PUBLIC**

Localisation des postes / rattachement à une section (adultes, jeunes, annexe...)	
Conditions matérielles de consultation (réservation, postes dédiés, accès payant, sortie disquette ou imprimante)	
Accès direct ou indirect (par le biais d'un bibliothécaire) / Personnel disponible	
Accès libre ou bridé ou capture de sites	
Services autorisés (messagerie, forum)	
Règlement intérieur	
Proposez-vous des formations (séances d'initiation, ateliers) pour le public ? *	

### **ENVIRONNEMENT / EVOLUTIONS**

La bibliothèque dispose-t-elle d'un site ? Est-elle mentionnée sur le site d'une collectivité ?	
Qui est à l'origine de la (non) mise à disposition dans l'établissement (bibliothèque, tutelle) ? *	
Y a-t-il d'autres établissements publics qui proposent un accès à Internet dans la ville ?	
Quels sont les problèmes posés par l'utilisation d'Internet et les solutions trouvées ?	
Quel(le)s sont les évolutions envisagées, les projets ?*	

<sup>66</sup>. Seules les questions marquées d'une astérisque(\*) font l'objet d'une exploitation statistique, présentée dans les annexes 2 (p. III et IV) et 3 (p. V à XIV).

## Annexe 2 : Liste des bibliothèques constituant le corpus de l'enquête

<b>Bibliothèques</b>	<b>Accès à Internet</b>	<b>Nombre de postes pour le public</b>	<b>Nombre de postes pour le personnel</b>
Antony	oui	1	0
Argenteuil	oui	0	1
Asnières	non		
Aubervilliers	non		
Aulnay-sous-Bois	non		
Le Blanc-Mesnil	oui	0	1
Bobigny	non		
Bondy	non		
Boulogne-Billancourt	oui	0	3
Cergy	oui	en projet	1
Cergy-Pontoise (SAN)	non	en projet	en projet
Champigny-sur-Marne	non		
Chelles	non		
Clamart	non		
Clichy	non		
Colombes	non		
Corbeil-Essonnes	non	en projet	en projet
Courbevoie	non		
Créteil	oui	3	1
Drancy	non		
Epinay-sur-Seine	oui	en projet	1
Evry	oui	1	6
Fontenay-sous-Bois	non	en projet	en projet
Garges-les-Gonesse	non		
Gennevilliers	non		
Issy-les-Moulineaux	oui	2	12 (dont la salle de formation)
Ivry-sur-Seine	oui	en projet	1
Levallois-Perret	non		
Maisons-Alfort	non		
Mantes-la-Jolie	non		
Marne-la-Vallée	non		
Meaux	non		
Meudon-la-Forêt	oui	0	1
Montreuil	oui	3	1
Nanterre	oui	0	1

<b>Bibliothèques</b>	<b>Accès à Internet</b>	<b>Postes pour le public</b>	<b>Postes pour le personnel</b>
Neuilly-sur-Seine	non	0	en projet
Noisy-le-Grand	non		
Pantin	non		
Puteaux	non		
Rueil-Malmaison	oui	en projet	1
Saint-Denis	oui	1	0
Saint-Germain-en-Laye	non		
Saint-Maur-des-Fossés	non		
Saint-Ouen	non		
Saint-Quentin-en-Yvelines (SAN)	oui	0	3
Sarcelles	non		
Sartrouville	non		
Sevran	non		
Versailles	non		
Villejuif	non		
Vincennes	oui	1	1
Vitry-sur-Seine	non		

### **Annexe 3 : Résultats statistiques de l'enquête**

Est présentée ici une partie des résultats de l'enquête menée auprès de cinquante-deux bibliothèques de la région parisienne, c'est-à-dire les données pouvant faire l'objet d'une exploitation statistique<sup>67</sup>. Les critères de sélection des établissements sont stricts ; il peut être utile de les rappeler : la bibliothèque doit appartenir à l'un des sept départements de l'Île-de-France, hors Paris (Seine-et-Marne, Yvelines, Essonne, Hauts-de-Seine, Seine-Saint-Denis, Val-de-Marne, Val-d'Oise) et dépendre d'une ville ou d'un syndicat d'agglomération nouvelle de plus de 40 000 habitants.

Ne sont pas incluses dans ces chiffres les bibliothèques (comme celle de Fresnes ou de Tremblay-en-France) qui ont été visitées hors enquête : en effet, ces établissements ne remplissent pas les conditions fixées.

Les données chiffrées présentées dans les pages suivantes ne constituent pas l'ensemble des informations recueillies par le biais des questionnaires. De fait, une part importante de ces informations est d'ordre qualitatif : ces données sont analysées directement dans l'étude mais ne sont pas récapitulées ici.

---

<sup>67</sup> Il s'agit des questions signalées par une astérisque dans le questionnaire reproduit dans l'annexe I (p. II).

## I. Données concernant l'ensemble des bibliothèques de l'enquête

### Les référents en matière d'Internet

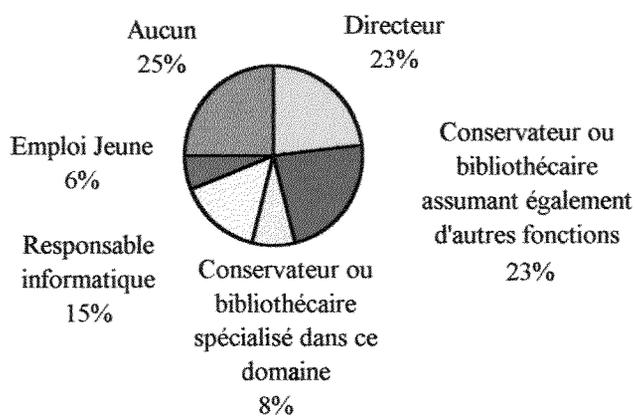
Par référent, on entend l'interlocuteur identifié comme personne-ressource par le personnel et pour l'enquête.

Tableau A

"Fonction du référent en matière d'Internet"	Nombre de réponses	Pourcentage
Directeur	12	23%
Conservateur ou bibliothécaire assumant également d'autres fonctions	12	23%
Conservateur ou bibliothécaire spécialisé dans ce domaine	4	8%
Responsable informatique	8	15%
Emploi Jeune	3	6%
Aucun	13	25%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Graphique A

### "Fonction du référent en matière d'Internet"



## Les accès à Internet dans l'établissement

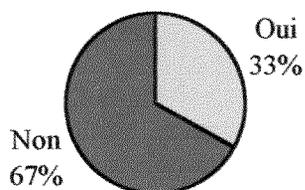
Ces accès comprennent les bibliothèques qui disposent d'une connexion à Internet en interne, pour le public ou les deux.

**Tableau B**

"Disposez-vous d'un accès à Internet ?"	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	17	33%
Non	35	67%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

**Graphique B**

**"Disposez-vous d'un accès à Internet ?"**



## II. Données concernant les bibliothèques ne disposant pas d'un accès à Internet

### Les raisons de l'absence d'Internet dans les établissements

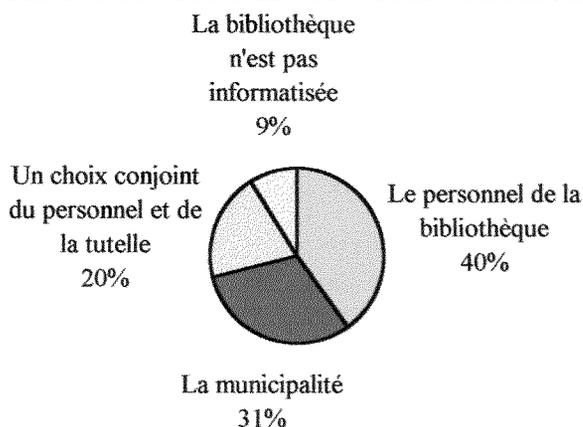
Les chiffres sont calculés à partir de l'ensemble des trente-cinq bibliothèques qui ne disposent pas d'un accès à Internet. Les réponses à la question posée n'étaient pas proposées à l'interlocuteur mais ont été déduites de l'ensemble des réponses.

Tableau C

"Qui est à l'origine de l'absence d'Internet dans votre établissement ?"	Nombre de réponses	Pourcentage
Le personnel de la bibliothèque (malgré une politique incitative de la ville)	14	40%
La municipalité (malgré les demandes du personnel)	11	31%
Un choix conjoint du personnel et de la tutelle	7	20%
La bibliothèque n'est pas informatisée	3	9%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Graphique C

### "Les raisons de l'absence d'Internet dans l'établissement "



### Les projets

Parmi les trente-cinq bibliothèques ne disposant pas d'un accès à Internet, on décompte quatre projets réellement formalisés.

### III. Données concernant les bibliothèques ayant accès à Internet

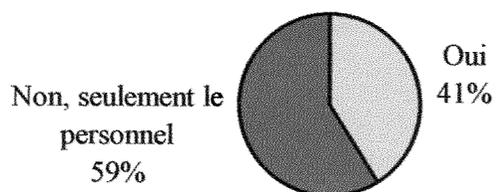
#### La mise à disposition pour le public

**Tableau D**

"Le public de la bibliothèque dispose-t'il de postes Internet ?"	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	7	41%
Non, seulement le personnel	10	59%
<b>Total</b>	17	100%

**Graphique D**

**"Le public dispose-t'il de postes Internet ?"**



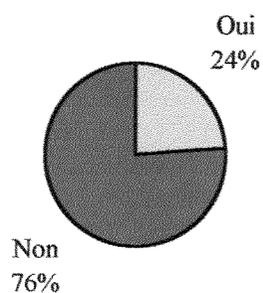
## Les formations à destination du public

**Tableau E**

"Proposez-vous des formations pour le public ?"	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	4	24%
Non	13	76%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Graphique E**

**"Proposez-vous des formations pour le public ?"**



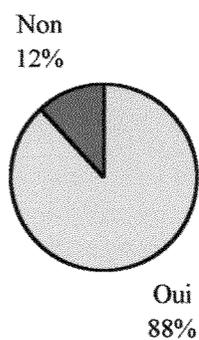
## Les postes à disposition du personnel

Tableau F

"Disposez-vous de postes Internet réservés au personnel ?"	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	15	88%
Non	2	12%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Graphique F

**"Disposez-vous de postes Internet réservés au personnel ?"**



## L'utilisation d'Internet par le personnel

Tableau G

<b>"Quelles sont les utilisations d'Internet par le personnel ?"</b>	<b>Nombre de réponses</b>	<b>Pourcentage</b>
Utilisation du courrier électronique	12	71%
Utilisation pour l'information professionnelle (listes de discussion, sites d'associations de bibliothèques)	9	53%
Consultation de catalogues de bibliothèques	7	41%
Recherche d'informations pour les lecteurs	4	24%
Autres utilisations	11	65%

Le total des pourcentages est supérieur à cent en raison des possibilités de réponses multiples.

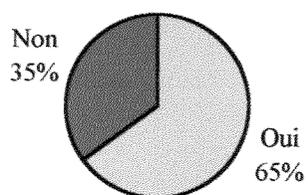
## Les formations à destination du personnel

Tableau H

"Le personnel a-t'il bénéficié d'une formation ?"	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui	11	65%
Non	6	35%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Graphique H

"Le personnel a-t'il bénéficié d'une formation ?"



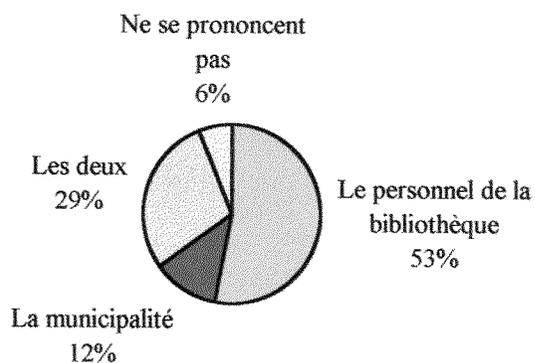
## Les raisons de la présence d'Internet dans les établissements

Tableau I

"Qui est à l'origine de la présence d'Internet dans l'établissement ?"	Nombre de réponses	Pourcentage
Le personnel de la bibliothèque	9	53%
La municipalité	2	12%
Les deux	5	29%
Ne se prononcent pas	1	6%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Graphique I

### "Qui est à l'origine d'Internet dans l'établissement ?"



#### Annexe 4 : Sites Web des collectivités et bibliothèques<sup>68</sup>

Bibliothèque	Site	Adresse	Liens	Spécificités	Consultation / mise à jour
Antony	propre	<a href="http://perso.wanadoo.fr/bibliot hequeantony">http://perso.wanadoo.fr/bibliot hequeantony</a>	- Braillet - Bib-Sud - ABF - Mediadix - ENSSIB	- offres d'emploi en bibliothèque - catalogue d'ouvrages en braille - réservations et suggestions - boîte aux lettres - visite guidée - rubrique "Nos choix"	consultation : 16-11-99 mise à jour : 28-10-99
Argenteuil	départemental	<a href="http://www.cg95.fr/biblio">http://www.cg95.fr/biblio</a>	- "comment se repérer sur Internet" (moteurs de recherche...), sites du Val d'Oise	- liens avec les autres bibliothèques du département	consultation : 20-11-99 mise à jour : 29-09-99
Bondy	municipal	<a href="http://www.ville-bondy.fr/">http://www.ville-bondy.fr/</a>			consultation : 16-11-99- mise à jour : inconnue
Boulogne-Billancourt	municipal	<a href="http://www.boulognebillancourt.com/">http://www.boulognebillancourt.com/</a>		- pour la centrale, accès également par la page sur l'Espace Landowski	consultation : 20-11-99 mise à jour : 15-10-99
Cergy	départemental	<a href="http://www.cg95.fr/biblio">http://www.cg95.fr/biblio</a>	- "comment se repérer sur Internet" (moteurs de recherche...), sites du Val d'Oise	- liens avec les autres bibliothèques du département	consultation : 20-11-99 mise à jour : 29-09-99
<i>Cergy-Pontoise (SAN)<sup>69</sup></i>	<i>SAN</i>	<i><a href="http://cergypontoise.com/">http://cergypontoise.com/</a></i>		<i>- la bibliothèque n'est pas mentionnée sur le site</i>	<i>consultation : 14-01-00</i>
Chelles	municipal	<a href="http://www.ville-chelles.fr/">http://www.ville-chelles.fr/</a>			consultation : 26-11-99 mise à jour : 4-11-99
Clamart	Bib-Sud	<a href="http://perso.wanadoo.fr/bibliot hequeantony/2_1.htm">http://perso.wanadoo.fr/bibliot hequeantony/2_1.htm</a>		- site hébergé par la bibliothèque d'Antony	consultation : 20-11-99 mise à jour : 29-09-98 (pour la page sur Clamart)
<i>Clichy</i>	<i>municipal</i>	<i><a href="http://www.ville-clichy.fr/">http://www.ville-clichy.fr/</a></i>		<i>- la bibliothèque n'est pas mentionnée sur le site</i>	<i>consultation : 26-11-99</i>

<sup>68</sup>. Ne sont présentées ici que les bibliothèques pour lesquelles un site propre ou un site municipal a été trouvé.

<sup>69</sup>. Les italiques indiquent que le site existe mais que la bibliothèque n'y apparaît pas.

Bibliothèque	Site	Adresse	Liens	Spécificités	Consultation / mise à jour
Colombes	municipal	<a href="http://www.mairie-colombes.fr/menu/accueil.htm">http://www.mairie-colombes.fr/menu/accueil.htm</a>			consultation : 26-11-99 mise à jour : 25-03-99
Corbeil-Essonnes	municipal	<a href="http://www.corbeil-essonnes.com">http://www.corbeil-essonnes.com</a>		- calendrier complet des animations	consultation : 26-11-99 mise à jour : 22-11-99
<i>Courbevoie</i>	<i>municipal</i>	<i><a href="http://www.ville-courbevoie.fr/">http://www.ville-courbevoie.fr/</a></i>		<i>- la bibliothèque n'est pas mentionnée sur le site</i>	<i>consultation : 26-11-99</i>
Créteil	municipal	<a href="http://www.ville-creteil.fr/">http://www.ville-creteil.fr/</a>	- page "Internet" : liens avec des sites de bibliothèques, de presse, de moteurs de recherche...	- calendrier des animations avec des photos, des liens... - plan, bibliographie, liste des dernières acquisitions	consultation : 26-11-99 mise à jour : 22-11-99
Gennevilliers	municipal	<a href="http://www.ville-genevilliers.fr/">http://www.ville-genevilliers.fr/</a>			consultation : 08-12-99 mise à jour : 02-12-99
Issy-les-Moulineaux	municipal	<a href="http://issy.com">http://issy.com</a>		- texte présentant la bibliothèque	consultation : 26-11-99 mise à jour : 27-10-99
Mantes-la-Jolie	propre ou accès par le site municipal	<a href="http://www.mantes-la-jolie.com/bibli/default.htm">http://www.mantes-la-jolie.com/bibli/default.htm</a>		- accès au catalogue et au compte-lecteur - messagerie - présentation d'ateliers	consultation : 08-12-99 mise à jour : 22-11-99
<i>Marne-la-Vallée</i>	<i>EPA</i>	<i><a href="http://www.marne-la-vallee.com/">http://www.marne-la-vallee.com/</a></i>		<i>- la bibliothèque n'est pas mentionnée sur le site</i>	<i>consultation : 08-12-99</i>
<i>Meaux</i>	<i>municipal</i>	<i><a href="http://www.ville-meaux.fr/">http://www.ville-meaux.fr/</a></i>		<i>- la bibliothèque n'est pas mentionnée sur le site</i>	<i>consultation : 08-12-99</i>
Montreuil	municipal	<a href="http://www.mairie-montreuil93.fr/">http://www.mairie-montreuil93.fr/</a>			consultation : 08-12-99 mise à jour : 22-10-99
Nanterre	municipal	<a href="http://www.mairie-nanterre.fr/">http://www.mairie-nanterre.fr/</a>			consultation : 14-12-99 mise à jour : 24-11-99
Puteaux	municipal	<a href="http://www.mairie-puteaux.com/">http://www.mairie-puteaux.com/</a>			consultation : 08-12-99 mise à jour : 25-08-99

Bibliothèque	Site	Adresse	Liens	Spécificités	Consultation / mise à jour
Rueil-Malmaison	municipal	<a href="http://www.mairie-rueilmalmaison.fr/">http://www.mairie-rueilmalmaison.fr/</a>		- informations spécifiques sur la bibliothèque - calendrier à jour des animations	consultation : 08-12-99 mise à jour : 30-11-99
Saint-Denis	municipal	<a href="http://www.ville-saint-denis.fr/">http://www.ville-saint-denis.fr/</a>			consultation : 08-12-99 mise à jour : 01-12-99
<i>Saint-Germain-en-Laye</i>	<i>municipal</i>	<i><a href="http://www.ville-st-germain-en-laye.fr/">http://www.ville-st-germain-en-laye.fr/</a></i>		<i>- la bibliothèque n'est pas mentionnée sur le site</i>	<i>consultation : 08-12-99 mise à jour : 25-11-99</i>
Saint-Quentin-en-Yvelines (SAN)	SAN	<a href="http://www.san-sqy.fr/">http://www.san-sqy.fr/</a>	- liens en rapport avec la poésie (maisons d'édition)	- possibilité d'écouter des poèmes lus, pages sur la poésie - bibliographie - schéma présentant la classification	consultation : 08-12-99 mise à jour : 01-10-99
Sarcelles	municipal	<a href="http://www.sarcelles.com/loisirs.html">http://www.sarcelles.com/loisirs.html</a>			consultation : 08-12-99 mise à jour : 26-10-99
Sevran	municipal	<a href="http://www.ville-sevran.fr/accueil.htm">http://www.ville-sevran.fr/accueil.htm</a>			consultation : 08-12-99 mise à jour : 21-07-99
Versailles	municipal	<a href="http://195.46.193.103/">http://195.46.193.103/</a>			consultation : 08-12-99 mise à jour : inconnue
<i>Villejuif</i>	<i>municipal non officiel</i>	<i><a href="http://www.orbes.com/villejuif/">http://www.orbes.com/villejuif/</a></i>		<i>- la bibliothèque n'est pas mentionnée sur le site</i>	<i>consultation : 08-12-99</i>
Vincennes	municipal	<a href="http://www.mairie-vincennes.fr/">http://www.mairie-vincennes.fr/</a>		- informations sur la bibliothèque réparties dans deux rubriques différentes	consultation : 08-12-99 mise à jour : 05-12-99